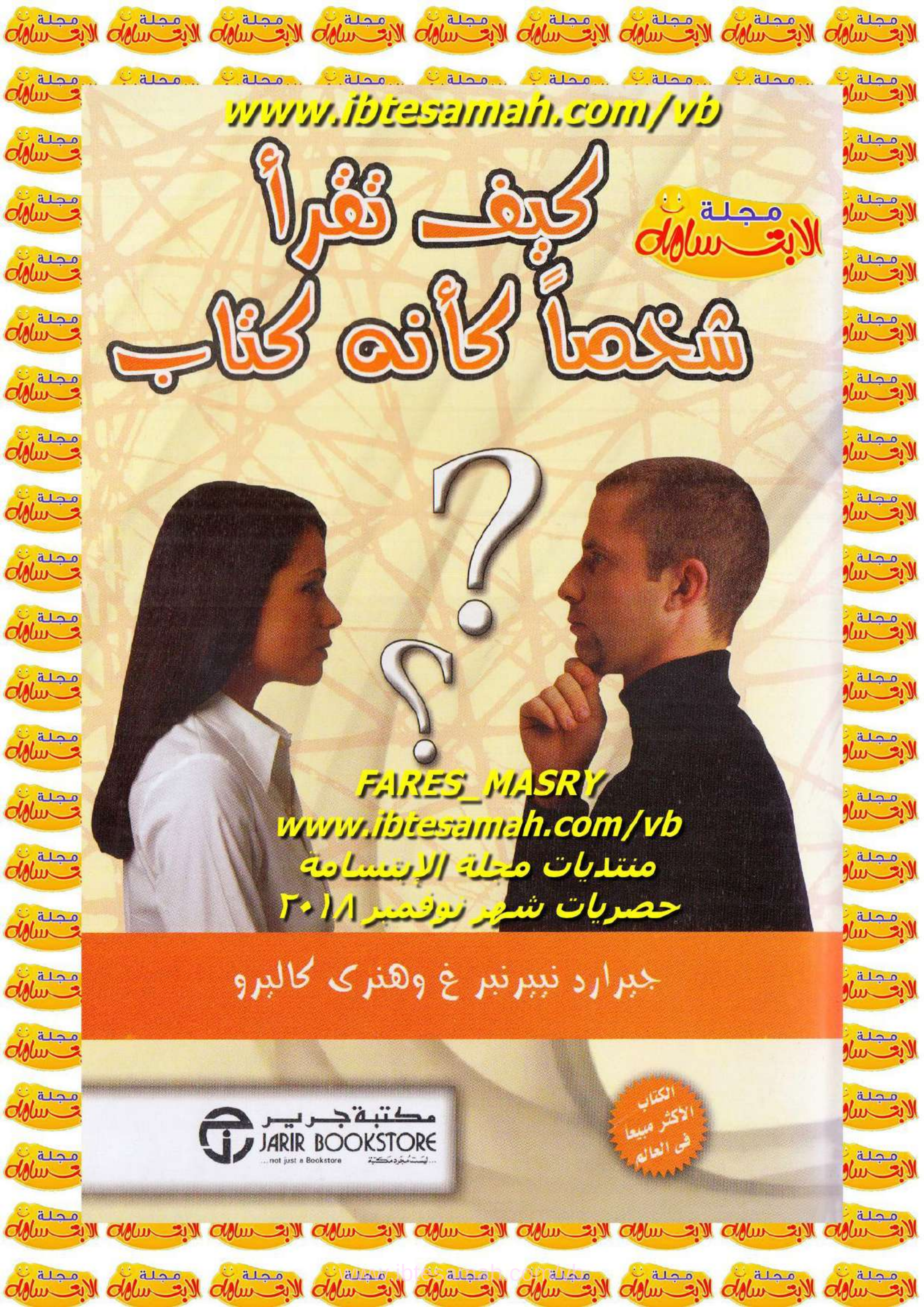


www.ibtesamah.com/vb
مجلة الابتسامة
كيف تقرأ
شخصاً كأنه كتاب
FARES_MASRY
www.ibtesamah.com/vb
منتديات مجلة الإبتسامة
حصريات شهر نوفمبر ٢٠١٨
جيرارد نيرنبرغ وهنري كاليرو
الكتاب الأكثر مبيعاً في العالم
مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
...not just a Bookstore



الوصول إلى الحقيقة يتطلب إزالة العوائق
التي تعترض المعرفة ، ومن أهم هذه العوائق
رواسب الجهل وسيطرة العادة ، والتبجيل المفرط لمفكري الماضي
إن الأفكار الصحيحة يجب أن تثبت بالتجربة

حصريات مجلة الابتسامة
** شهر نوفمبر 2018 **
www.ibtesamah.com/vb

التعليم ليس استعداداً للحياة ، إنه الحياة ذاتها
جون ديوي
فيلسوف وعالم نفس أمريكي



كيف تقرأ شخصاً
كأنه كتاب

كيف تقرأ شخصاً

كأنهُ كتاب

دليل مدهش للاتصال غير اللفظي . أو للغة الجسد
ينفذ إلى أعماق معاني الإشارات اللا واعية

جيرارد نيرنبرغ
وَ هنري هـ. كاليرو



الفصل الأول

اكتساب المهارات الضرورية لقراءة الإشارات

«يتم الحصول على المعرفة من خلال قراءة الكتب ولكن المعرفة الأكثر ضرورية ، معرفة العالم ، لا يمكـــن الحصول عليها إلا من خلال قراءة الأشخاص ، ودراسة جميع النماذج المختلفة منهم» .
لورد تشيستر فيلد
«رسائل إلى ابنه»

يعتبر المطار مكاناً ممتازاً لرؤية ومراقبة الطيف الكامل للعاطفة الإنسانية وفي الوقت الذي يصل فيه المسافرون ، ويغادرون ، تستطيع أن ترى المرأة، وهي الأكثر تخوفاً من الطيران ، تقرص الجزء الألحم من يدها من أجل الطمأنة أو التوكيد ، وكأنها تقول لنفسها «سوف يكون كل شيء على ما يرام» . وبالطريقة ذاتها ، يقول الناس «كان يجب أن أقرص نفسي لأتأكد بأنني لم أكن أحلم» . إن شخصاً ذكراً ينتظر موعد الانطلاق ، قد لا يكون قوياً وواثقاً بخصوص الطيران . ولذلك فإننا نجده جالساً بشكل متصلب ، وفي وضع منتصب ، وكأن كاحليه مقفولان . أما يداه فمتشابكتان معاً ، بحيث تشكلان قبضة واحدة ضخمة ، وفي الوقت نفسه يقوم ، وبشكل إيقاعي ، بتدليك إبهامي يديه ، أو تدويرهما حول بعضهما ، وذلك فوق قبضتيه المتشابكتين . هذه الإشارات تدل على موقف ، (حالة ، وضع) عصبي .

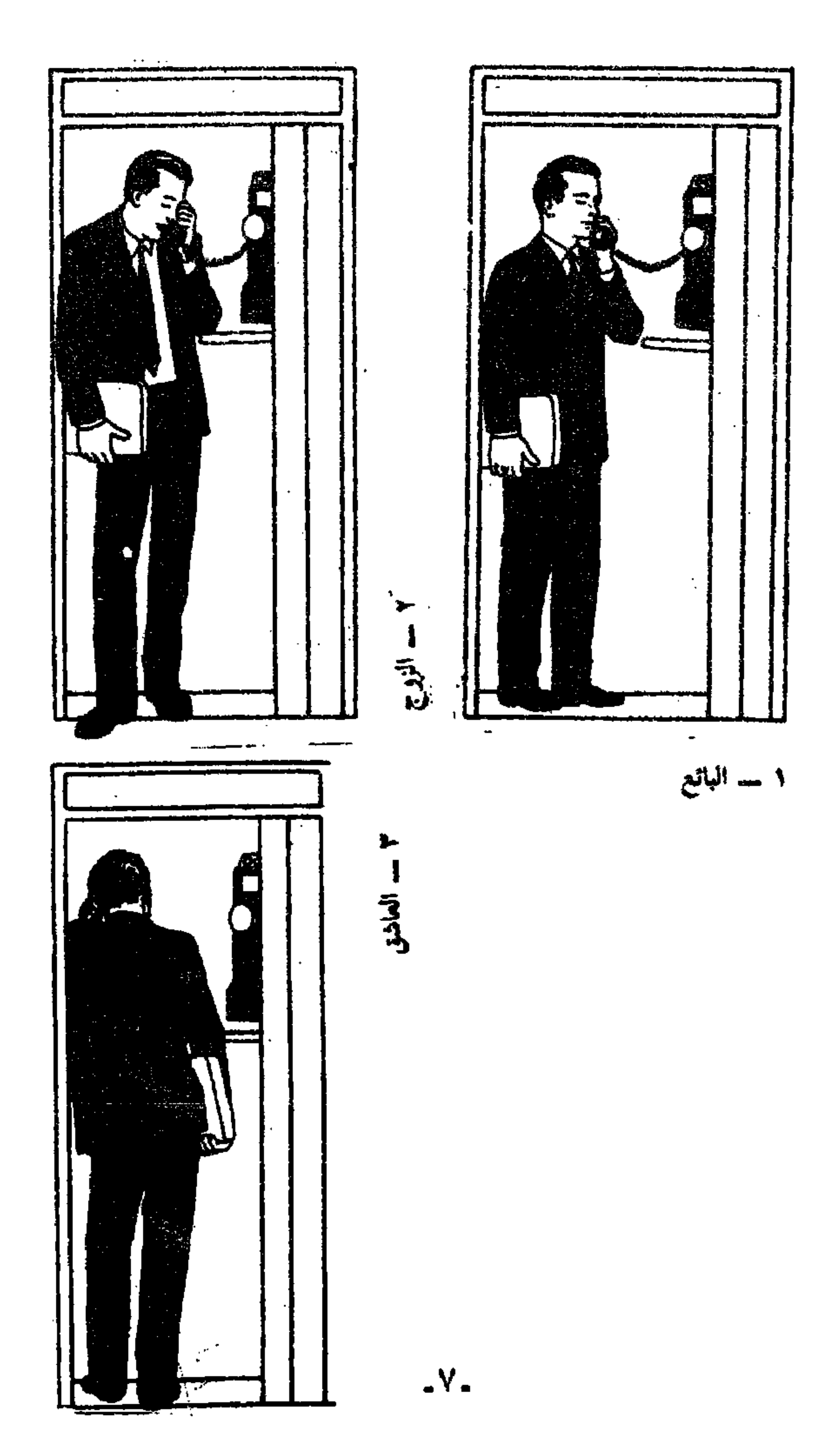
وأنت تسير مبتعدا عن منطقة الانطلاق ، ترى ثلاثة رجال في أكشاك الهاتف . واحد منهم (الشكل رقم ــ١ــ) ، يقف ، بقامته المنتصبة ، في حالة انتباه ، سترته مزررة . وهو يعطي انطباعاً ، بأنه يتحدث مع شخص مهم جداً بالنسبة إليه . قد يكون بائعاً يتحدث مع زبون على الهاتف ، تماماً كما لو أنه يتحدث في حضوره .

أما الشخص الثاني ، الذي يتحدث عبر الهاتف ، فإن جسمه في حالة استرخاء (الشكل رقم ــ٢ــ) . يبدو مترهلاً وكسولاً . ينقل ثقله من قدم إلى أخرى ، ويضع ذقنه على صدره . يبدو وكأنه ينظر إلى الأرض ، ويومىء برأسه ، وكأنه يقول «نعم ، نعم» . إن قراءة هذا الشخص ، لا بد أن تعطي انطباعاً ، بأن هذا الشخص في وضع مريح ، ولكن من الممكن أن يشعر بالضجر والملل من المحادثة ، وأنه يحاول إخفاء هذه الحقيقة . يمكن أخذ الشخص الآخر الذي يتحدث معه كأمر مسلم به ؛ زوجته ، أو صديق قديم .

تستطيع أن تتصور ، من خلال هذه الإيماءات كيف يبدو الشخص الثالث وهو يتحدث إلى صديقته . وجه هذا الشخص مخبأ . كتفاه المنحنيان إلى الأمام قد يخفيانه عن الرؤية ، أو قد يدير ظهره تماماً إلى المارة . كما أن رأسه يميل إلى جانب ، وهو يمسك السماعة ، وكأنه يمسك شيئاً يحبه . (الشكل رقم ــ٣ــ) .

وأنت تتجه نحو مكان استلام الأمتعة ، قد ترى تجمعاً عائلياً ، تستطيع أن تميزه من التشابه الدقيق للطريقة التي يسيرون فيها . أما الأشخاص ، الذين يتجهون نحو مكان استلام الأمتعة ، والذين ينتظرهم أصدقاء أو أقارب ، عادة ما يبدون الأكثر سعادة ، وغالباً ما يسيرون بقدر كبير من الحماس أما أولئك الذين ينتظرون وصول شخص ما ، فغالباً ما تراهم يقفون على رؤوس أصابعهم ، ويتلفتون حولهم .

خلال زيارتنا القصيرة إلى المطار ، تعرفنا على التصرفات والأفعال المختلفة



١ ـ البائع

٢ ـ الزوج

٣ ـ العاشق

الناس . إذ وبمجرد ملاحظة الإشارات (الدلالات ، العلائم) المتنوعة ، كنا قادرين على أن نخمن عن كل شخص رأيناه : الأوضاع ، والعلاقات والمواقف الخاصة به .

حتى أنه كان بمقدورنا أن نتخيل أو نرسم صورة للشخص الذي يقف على الطرف الآخر من الهاتف . كانت ملاحظاتنا حول أفعال أو ردود فعل أشخاص في العالم الحقيقي الواقعي ، وليس في موقف ـــ مختبر منعزل . وباختصار ، يمكن القول أننا تعرضنا للمجال الواسع للاتصال غير اللفظي ، الذي يمكن أن يضيف إلى ، أو أن يكمل ، وحتى أنه قد يستطيع أن يحل محل الاتصال اللفظي . لقد بدأنا نقرأ شخصاً ككتاب .

ـــ الحياة ، الأرض الحقيقية للاختبار والتجربة :

«... إنها واسعة تماماً كالحياة . ولكنها طبيعية على نحو مضاعف» .

لويس كارول
«من خلال المرآة»

يخضع صانعو السيارات أية إضافة جديدة للسيارة إلى اختبار مكثف ودقيق ولا يمكن تقرير مدى نجاح أو فشل هذه الإضافة الجديدة ، إلا بعد أن تختبر في مواقف واقعية وحقيقية . منذ عدة سنوات قررت «فورد موتور كومباني» تحسين أمن سياراتها ، وذلك بإضافة ملحق عليها يدعى «قفل الباب الآلي» الذي يعمل على أساس الفراغ (الخلو من الهواء) . وهذا الملحق عبارة عن جهاز يقوم بقفل الأبواب آلياً ، وذلك عندما تصل سرعة السيارة إلى تسعة أميال في الساعة . وبعد أن طرحت السيارات ، التي تستخدم هذا الجهاز ، في الأسواق ، بدأت تصل الشكاوى إلى الشركة .

في كل مرة ، يذهب فيها أي شخص يمتلك هذه السيارة ، إلى محطة

تنظيف آلية للسيارات ، فإنه سوف يواجه مشكلة . إذ ، وبينما تسير السيارة في خط التنظيف ، تدور عجلات السيارة بعد أن تصبح على جدار التنظيف الآلي الأبيض ، وتصل السرعة إلى تسعة أميال في الساعة . وتقفل الأبواب آلياً ، وفي نهاية خط تنظيف السيارة ، يجب على السائقين أن يحضروا فنياً في الأقفال ، ليفتح أبواب السيارة ، حتى يستطيعوا دخول سياراتهم ثانية . وهكذا فقد عادت فورد ثانية إلى لوحة التحكم ، أو إلى نظام الإقفال اليدوي للأبواب .

وبالطريقة ذاتها ، توفر المواقف (الأوضاع) الواقعية اختبارات أفضل لتفسير الإشارات . لا يتحقق الإدراك الكامل والشامل للإشارات من خلال المعالجة المخبرية ــ السلوكية المحدودة التي قد يحاول أن يدرس المرء من خلالها أجزاء مستقلة ومنفصلة مجردة عن المجموعات ذات المعنى والدلالة من الإشارات .

يعود اهتمامنا بدراسة الاتصالات غير اللفظية إلى تزايد اهتمامنا في مسألة تطوير وتعليم فن التفاوض . حين نجتمع ونشترك معاً لنقدم ندوات وحلقات بحث حول التفاوض ، مع مسؤولين بارزين في الولايات المتحدة ، وفي الخارج ، فإننا ندرك جيداً الدور الحاسم الذي تقوم به الاتصالات غير اللفظية في كل موقف تفاوضي . وقد وجدنا أن التبادل ــ الاتصال اللفظي ــ الشفهي لا يعمل في فراغ ؛ بل هو في الواقع عبارة عن عمليات معقدة ، تتضمن الأشخاص ، والكلمات ، وحركات الجسم . كما أنه وفقط من خلال الأخذ بعين الاعتبار لجميع هذه الاعتبارات يمكننا أن نتابع تقدم المفاوضات .

كما وجدنا أن العوامل المحددة في دراسة الإشارات ، كانت تتمثل في الافتقار إلى نظام بسيط لتسجيل وإعادة إنتاج موقف واقعي ــ فعلي ، حيث يمكن فيه مراقبة الأفراد بشكل عميق وشامل ، وكذلك التفاعل أو السلوك المعبر للأشخاص الذين يدرسون بشكل منتظم . وقد استطعنا التغلب على هذه المشكلة الأولى ، من خلال استخدام آلة تسجيل فيديو (شريط تلفزيوني مسجل) .

يكرس راي بيردوسيل، كبير الباحثين العلميين في معهد البحوث العلمية في شرق بنسلفانيا ، جل اهتمامه في الوقت الحاضر ، على تصوير المواجهات واللقاءات ، ورؤيتها ، وملاحظتها ، ودراستها على ضوء علم الحركة المجردة ، الذي يدرس ويحلل الإشارة (الايماءة) المنفردة والمستقلة ، ولكن ، مع الأخذ بعين الاعتبار لأجزائها المتممة .

يدرس هذا الكتاب مشكلة الاتصال غير اللفظي بوسائل وطرق مختلفة لقد أخذنا بعين الاعتبار تحذير نوربرت واينر في كتابه ــ سيبيرناتيك ــ :

«تركز سوء فهم الكثير من المبشرين للغة البدائية كقانون خالد في عملية تخفيضها إلى مستوى الكتابة . ثمة أشياء كثيرة في العادات الاجتماعية للناس ، تُبدد ، وتُشتت ، وتشوه ، وذلك من مجرد السؤال عنها» .

وبالإضافة إلى تأمل ومعاينة الإشارات المنفردة والمستقلة ، فإننا نقدم أيضاً عدداً كبيراً من المواقف (الحالات ــ الأوضاع) التي يتم التعبير عنها ليس من خلال إشارة واحدة ، بل عبر سلسلة من الإشارات المتصلة والمرتبطة ببعضها . وهذا ما نطلق عليه اسم «عناقيد من الإشارات» والتي هي عبارة عن مجموعات من التعابير غير اللفظية مرتبطة ومتعلقة بأوضاع وحالات ومواقف مختلفة : الإشارات التي تؤلف عنقوداً ، يمكن أن تحدث في الوقت ذاته ، وذلك مثل تكتيف (تطويق ــ تشبيك) اليدين والكاحلين ، ووضع راحتي اليدين على شكل قبضتين . كما يمكن أن تحدث واحدة بعد الأخرى . وقد وجدنا آلة تسجيل الفيديو أداة مفيدة لرصد ومراقبة عناقيد الإشارات هذه ، كما قدم لنا تحليل إشارات المشاركين في الندوات وفي المواقف التفاوضية المادة الخام .

عقدنا مئات المؤتمرات وحلقات الدراسة ، والتي حضرها آلاف المشتركين ، كما قمنا بتسجيل ٢٥٠٠ جلسة مفاوضات . ولم يكتف الحاضرون بتقديم مادة البحث عن الإشارات ، بل قاموا أيضاً بدور الباحثين . قدمنا للحضور المختلفين الإشارات بشكل فردي ، وعلى شكل عناقيد مسجلة بطريقة الفيديو ، ثم سألنا بعد ذلك حضور ندواتنا ما الذي باستطاعتهم تمييزه والتعرف

عليه ، وماذا كان الشعور أو الرسالة للتعبير غير اللفظي . كنا في البداية نريد فقط أن يتعرف الجمهور على الإشارات ، وعزلها عن حركات الجسم الأخرى ، التي لا يتضمن أي معنى . وبعد ذلك ، أردنا من الجمهور أن يعطي الإشارات معانيها .

وكنتيجة للعديد من المناقشات ، لفت انتباهنا أنه حين يبدأ الجمهور تمييز معنى بعض الإشارات ، والتعرف عليها ، فإنه يعتمد ، بهذا القدر أو ذاك ، في عملية الوصول إلى المعنى على الاعتناق ، التقمص العاطفي اللا واعي . بمعنى أن المراقب قد يفهم معنى الإشارات من خلال وضعه لنفسه مكان الشخص الذي يراقبه ويدرسه . ومهما يكن من أمر ، فعندما تتم قراءة الإشارة فقط عبر اللا وعي ، فإنه يمكن فقط التوصل إلى افتراضات لا واعية . كتب سيغموند فرويد : «يمكن أن يؤثر اللاوعي — الوعي الباطن لكائن بشري ما على كائن آخر — دون أن يمر في الوعي» . إن ردود الأفعال اللا واعية هذه تصبح عندئذ «حقائق» لم تختبر بعد ، ونقوم بدورنا بالاستجابة أو بالرد عليها . فإذا ما تصورنا من خلال الوعي الباطن أن إشارة ما ، هي ذات طبيعة عدائية ، فإننا ، وبدون أية سيطرة للوعي ، نصدر استجابة عدائية ، الأمر الذي يدخلنا في حلقة مفرغة من العدائية . وكأشخاص عاقلين ، يجب أن يكون باستطاعتنا تقويم معظم المحرضات والمهيجات قبل أن يصدر عنا أي رد فعل إزاءها .

وإذا ما استطعنا أن نتوقف ، ونقرأ الإشارات بوعي ، وإذا ما استطعنا إخضاع هذه الإشارات للفحص والمراجعة ، فإنه لمن الممكن ، وقبل أن يحدث الاتصال ، أن نستطيع رفع العملية إلى مستوى مختلف . كما يجب أن نقرأ إشاراتنا الخاصة ، وقد نكتشف أننا نحن الذين سببنا ردود الفعل التي صدرت عن الآخرين . والإشارات التي رأيناها غير مرغوبة ، قد تكتشف أنها مجرد نتيجة لشيء فيزيولوجي فطري لدى الشخص التي صدرت عنه . على سبيل المثال ، أحد القضاة كان ينظر مقطب الجبين ، ويرمش بعينيه ، صوب المحامين الذين يقفون أمامه ، الأمر الذي يسبب إزعاجاً للأشخاص العصبيين والحساسين . هذا

القاضي كان قد تعرض لضربة ، تركت ندوباً وآثاراً على الإشارات التي تصدر عنه .

هناك أيضاً سوء تفاهم ، وذلك نظراً لأن الإشارة ذاتها يمكن أن تؤدي إلى استجابات مختلفة بشكل كامل في الثقافات المختلفة ، وما زالت بعض الإشارات تكرر بفعل العادة فقط ، ولا تهدف إلى التعبير عن أي وضع أو موقف ، مهما كان مصدرها وأصلها . وعندئذ ، فإن الإشارات تبدو أنها جعلت أكثر معنى ومغزى ، وذلك من خلال إخراجها من دائرة اللا وعي وتمييزها وتفسيرها على صعيد الوعي . يمكن أن نسمي هذه العملية : التفكير باتجاه اللا وعي . وبهذه الطريقة فإننا نتلقى رسالة ، وليس مجرد شعور قطعي لا واعٍ .

الإشارات العنقودية :

«أنفه يجب أن يلهث ، وشفته يجب أن تتجعد .
خده يجب أن يشتعل ، وحاجبه يجب أن يتقوس
صدره يجب أن يضطرب ، وقلبه يجب أن يتأجج
وقبضته يجب أن تكون جاهزة دائماً من أجل
توجيه الضربة القاضية» .

و . س . غلبرت

يصبح فهم الإشارات بالغ الصعوبة ، عندما تكون العناصر المختلفة منفصلة عن سياقها . ومهما يكن ، فعندما تتم عملية تجميع وتركيب الإشارات معاً ، في شكل موحد ، فسرعان ما تظهر الصورة واضحة .

تشبه الإشارة الواحدة ، الكلمة الواحدة في اللغة . ولذلك ، ومن أجل أن يكون الشخص مفهوماً في مجال اللغة يجب أن يشكل أو أن يضع كلماته في وحدات ، أو في «جمل» تعبر عن أفكار كاملة ليس من غير المألوف بالنسبة للذين يحضرون ندواتنا ، أن يحاولوا وبسرعة ردم الفجوة التي تحدثها كلمة/جملة .

يعتقد البعض بصدق أن التعرض السريع لعالم الاتصال غير اللفظي ، يزودهم بالمقدرة على التحدث بـ«اللغة» بطلاقة . وعلى العكس من ذلك ، فإن من شأن ذلك فقط أن ينقل إدراكهم إلى مستوى الوعي ، وليس أن يجعلهم خبراء .

إننا نحاول عدم تشجيع الأفراد على التوصل إلى نتائج سريعة وفورية ، تقوم على أساس ملاحظة وفهم الإشارات المنعزلة . إن فهم ائتلاف أو تطابق الإشارات بشكل منسجم مع بعضها البعض ، هو أمر أكثر أهمية . إن إشارة ثابتة ــ ساكنة ، تستمر عدة ثوان يمكن أن تتناقض مع حركة سابقة صادرة عن الجسم (عدم تآلف) ، والتي بدورها يمكن أن تنكرها أو ترفضها لاحقاً إشارة تالية .

ما يسمى بالضحك العصبي ، يعتبر مثالاً نموذجياً للتنافر ــ التعارض . في كل حالة ضحك عصبي ــ انفعالي سجلناها ، لاحظنا وجود تنافر بين الصوت ، الذي يجب أن يشير ويدل على الفرح والتسلية ، وبين باقي عنقود الإشارات ، التي تشير أو تدل على الضيق أو على الانزعاج الشديد . ولم يكن هناك فقط الحركات العصبية لذراعهم أو لساقهم ، ولكن الجسم بكامله يتغير ، وكما لو أنه يحاول أن يهرب من موقف مزعج . ونادراً ما ينتج عنقود الإشارات هذا عن حالة منسجمة . وهذا من شأنه أن يشير إلى أن الشخص الذي يضحك ، غير واثق بنفسه ، أو أنه ، وبشكل ما ، يشعر بالخوف من الموقف .

ومن خلال فحص تنافر الإشارات التي تشكل عنقوداً ، نستطيع أن نفهم بعض الأوضاع (المواقف ــ الحالات) ، التي تعبر أو تكتشف بعض الأفكار والمعاني . إن ما يجب أن نبحث عنه بالطبع هو الإشارات الموقفية ، التي ليس فقط تؤكد وتثبت بعضها ، بل تشكل أيضا عنقوداً على سبيل المثال ، مجموعة متنافرة من الإشارات لبائع ، يشعر بقلق شديد ، ومتعاطف تماماً مع سلعته ، ولذلك قد يجلس على طرف الكرسي ، قدماه متباعدتان ، وربما يلامس الأرض بأطراف أصابعه ، كحصان السباق الذي يستعد للانطلاق ، يمسك الطاولة بيده ، ينحني جسمه إلى الأمام . ملامح وجهه يمكن أن تكون على النحو التالي : عيناه يقظتان ، ابتسامته خفيفة ، وعلى الأرجح ، ليس ثمة تغضنات على الجبهة .

يُستخدم فهم تآلف وانسجام الملامح ، كجهاز مراقبة لاكتشاف موقف الشخص ، ومن ثم إعطاء معنى لأفعاله وسلوكه . أي أنها تقوم بدور مراقبة «مضادة للافتراض والتخمين» ، من شأنها أن ترغمنا على أن نلاحظ ونراقب جيداً ، قبل أن نتسرع بالوصول إلى استنتاج . مبدئياً ، يبدو سهلاً جداً أن نقرأ إشارة منعزلة ومستقلة ، ونستمتع في عملية تحديد ما قد تعنيه هذه الإشارات . ومهما يكـن من أمر ، فإن الدارس الجدي للإشارات ، سرعان ما يفهم ويدرك أن كل إشارة يمكن ، وبسرعة ، أن تواجه ، وتدحض ، وتضخم ، وتشوش بفعل إشارة أخرى . وفي أوقات مختلفة ، يقوم الأشخاص الذين يفتقرون إلى التدريب على الإدراك العميق للاتصال غير اللفظي ، بإصدار أحكام متعجلة تتعلق بمعنى الإشارات ، ودون الأخذ بعين الاعتبار لمسألة الانسجام والتطابق : وتؤكد تجربتنا ، أن هذه الحالات ــ الأمثلة ، أثبتت أنها كانت بمثابة كوارث لهؤلاء الأشخاص .

سألنا أحد زملائنا الباحثين في بريطانيا ، وهو الدكتور د .ا هيمفري ، حول مدى جدارة وإمكانية التعويل على العناصر غير اللفظية في الاتصالات اللفظية (الشفهية) . ذكرنا أنه وجدنا في أبحاثنا الأولى وفي بعض الأحيان ، تفرعاً ، أو انقساماً إلى فرعين أو طبقتين بين المعاني اللفظية ، والمعاني غير اللفظية . وفقط ، بعد تقويم لاحق وشامل للموقف ، اكتشفنا أن الإشارة غير اللفظية قد أثبتت أنها أكثر صدقاً وحقيقية . وهكذا فإن الانسجام أو التطابق في الإشارات ، لا يعنينا فقط عند مقارنة إشارة بإشارة أخرى ، بل يهمنا أيضاً عند تقويم الإشارة اللفظية . إن الإشارة التي تؤكد الكلمة المنطوقة هي العامل المهم بالنسبة للاتصال الاجمالي وقد يخسر السياسيون أو يفوزون في الحملات الانتخابية على أساس ما إذا كان قد استطاعوا تحقيق الانسجام والتطابق بين الإشارة غير اللفظية والكلمة المنطوقة . والآن ، وفي الوقت الذي يلعب فيه التلفزيون دوراً متزايد الأهمية في الحملات السياسية ، فإن الانسجام والتطابق في الإشارات يصبح على درجة بالغة من الأهمية ، في تقديم الحجج والأدلة ــ وعرض وجهات

النظر . ومن المؤسف ، أننا ما زلنا نرى سياسيين ، ومن مستويات رفيعة ، يستخدمون إشارات غير منسجمة مع كلماتهم وخطبهم . ففي الوقت الذي يقولون فيه «إنني ، وبصدق ، مستعد للحوار مع الشبيبة» على سبيل المثال ، يهز أصبعه ، ثم يلوح بقبضته في وجه الجمهور . أو يحاول إقناع جمهوره بتواصله واقترابه الحميمي والإنساني منه ، في الوقت الذي يستخدم فيه حركات يد قصيرة وعنيفة ، شبيهة بحركات الكاراتيه .

نقدم فيما يلي اختباراً يوضح ويحدد كيف يمكن أن يساعدك الانسجام والتطابق بين الكلام والإشارات غير اللفظية .

الفقرة التالية عبارة عن مقطع من رواية شارل ديكنز «التوقعات العظمى» ، وهو مشهد يدفع القارىء إلى التصور والتخيل .

وبينما كنت ألقي نظرة على الشارع ، رأيت صبي «تراب» قادماً ، يضرب نفسه بكيس فارغ أزرق اللون . معتقداً أن هدوءه وتأمله اللا وعي سوف يكون أكثر الأشياء المناسبة لي ، وأن من شأنه أن يهدىء ذهنه الشرير . تقدمت واضعاً هذه الملامح على وجهي ، وكدت أهنىء نفسي على نجاحي ، وذلك عندما بدأت فجأة ركبتا صبي «تراب» تضربان ببعضهما بقوة ، وشعره ينتصب ، وقبعته تسقط وبدأت أطرافه ترتعش بقوة وعنف ، وأخذ يترنح وسط الطريق ، وينادي المارة «أمسكوني ، إنني أشعر بخوف شديد !» ، متظاهراً أنه يعاني من نوبة شديدة من الذعر والندم العميق ، سببتها له جلالة مظهري . وعندما مررت بجواره ، سمعت اصطكاك أسنانه ، وكان يمرّغ نفسه بالتراب ، بأقصى قدر من علائم الذل والمهانة .

بعد أن قرأت هذا النص ، حاول ، وبدون أن تعيد قراءته أن تتصور — تتخيل الناس والمشهد . تصور في بصيرتك ماذا صور الكاتب ، ثم اكتب ما رأيت . ثم أعد قراءة المقطع لترى كم استطعت أن تتذكره بدقة . ثم ، تأمل ، ما إذا كنت تستطيع أن تتذكر أكثر . وأنت تضع في ذهنك تطابق وانسجام الإشارات التي كان المؤلف متنبهاً وواعياً لها تماماً ، حاول ، أو قم بتجربة التصور

ذاته ، بالنسبه للمقطع التالي ، ولكن صل الإشارات واربطها ببعضها ، مشكلاً سلسلة للذاكرة .

كان من الصعب احتمال هذا الشيء ، ولكن هذا لم يكن شيئاً . ولم أكن قد سرت أكثر من مئتي ياردة ، عندما رأيت ، وبقدر كبير من الرعب الذي لا يمكن التعبير عنه ، ومن الدهشة والاستغراب ، ومن السخط والنقمة ، صبي «تراب» قادماً . كان قادماً قرب الزاوية الضيقة . كان الكيس الأزرق معلقاً فوق كتفه ، وكانت مثابرة شريفة ومخلصة تشع في عينيه ، وكان التصميم على أن يتابع طريقي إلى «تراب» ببهجة واضحاً في مشيته . وصُدِم عندما رآني . وأصبت ببلاء ، وعاد إلى حالته السابقة . وأخذ يترنح حولي ، وركبتاه أكثر تأثراً ، رافعاً يديه ، تماماً كما لو أنه يطلب الرحمة والشفقة . رحب الجمهور ، وبقدر كبير من المرح ، بمعاناته ، وشعرت بارتباك شديد .

يستطيع التطابق أن يوفر بنية ، يمكن على أساسها استدعاء الأفعال الإنسانية ، وبالتالي تذكرها على نحو أكثر سهولة . تتجسد المشكلة في ملاحظة ومراقبة التطابق والانسجام ، في أننا نميل إلى أن «نوافق وأن نفض الموافقة» ليس فقط الاتصال اللفظي ـــ الشفهي ، ولكن أيضاً الرسائل غير اللفظية .

تصور ، على سبيل المثال ، شخصاً يدخل بخفة ورشاقة إلى مكتبك . يقول «صباح الخير» ، ثم يفك أزرار سترته ، ويجلس في وضع الاسترخاء ، وقدماه متباعدتان ، مع ابتسامة خفيفة على وجهه ، وترتاح يداه على حافتي الكرسي . إن جميع هذه الإشارات المتطابقة والمنسجمة تشير إلى أن هذا الشخص منفتح ، وسريع التقبل ، وغير دفاعي ، وأنه يشعر بالراحة وسط الجو الموجود فيه .

بمجرد أن تقوم بتنظيم الإشارات الأولية ، وتأليف وتركيب موقف أو حالة أو إحساس منها ، سوف تجد أنه من السهل تحويل ادراكك البصري لصالح السمعي ، وتسترخي في حالة من القناعة الذاتية بأن كل شيء قد حدث بطريقة

خاطئة . يتحدث هذا الشخص الآن مطبقاً قبضتيه بإحكام ، أو هو يهز ويلوح سبابته في وجهك . وبالإضافة إلى عبوسه وتقطيبه ، فقد بدأ وجهه يزداد احمراراً ، إما بسبب الحرارة ، أو بسبب الغضب . يتدهور الجو بسرعة إلى موقف لزج ، يفرض عليك إما الخروج منه ، أو مواجهة صديق أو زبون ، أو مستهلك معاد .

وبالرغم من أنه من الصعوبة بمكان أن تركز في البداية على رؤية الإشارات موضوعياً ، فإن تدريبك اليومي على تمريناتنا . يجعل الأمر أكثر سهولة تماماً ، كما هو الحال عند تعلم أية لغة . أما بالنسبة للتطابق (الانسجام والتآلف) ، فإننا ، وبدلاً من أن نركز على الإشارات كمجرد أجزاء يجب ملاءمتها مع بعضها من أجل الوصول إلى معنى ما ، يمكن أن نركز على عناقيد الإشارات ، ثم على مدى مطابقة حركات الجسد ، فإنه سيصبح من السهل جداً فهم الإشارات . ويساهم هذا إلى حد كبير في رؤية المعنى العام .

كيف تستطيع أن تستفيد من فهم الإشارات؟! :

«راقب جيداً الشخص الذي لا تتحرك معدته عندما يضحك» .

مثل قديم

يستطيع الناس أن ينقلوا أنواعاً مختلفة من المعلومات ، وبمستويات مختلفة من الفهم وتتضمن عملية الاتصال أكثر من لغة منطوقة أو مكتوبة ، عندما تحاول التواصل مع شخص ، فإنك أحياناً تحقق هذا التواصل ، وأحياناً أخرى تعجز عن تحقيقه ، وذلك بسبب ما قلته ، أو بسبب الكيفية التي قلت بها ما قلته ، أو بسبب منطق أفكارك ، كما يعود في أحيان كثيرة إلى أن استقبال أو تلقي اتصالك قد أقيم على أساس درجة ومستوى تقمص المستمع العاطفي وإدراكه لاتصالك غير اللفظي . إن الزوج الذي يدير ظهره إلى زوجته ، ويغلق الباب بعنف دون أن يقول شيئاً ، ينقل بذلك رسالة هامة . ولهذا ، فإنه ليس من الصعب جداً أن

نفهم مدى الفائدة التي يستطيع المرء أن يحققها من خلال فهم اللغة غير اللفظية ، طالما أننا نتواصل بطريقة متعددة الأساليب . تذكر دائماً ، أن علاقاتك العاطفية ، وطرائقك ، وعاداتك ، وإشاراتك ، هي مستقلة ، ومختلفة عن تلك الموجودة لدى الشخص الآخر الذي يجلس إلى جانبك في مؤتمر أو في حفلة أو ملعب رياضي ، أو في حانة ، أو في قطار الأنفاق ، أو الحافلة . (الباص) كذلك فإن معاملة الناس من خلال وضعهم في كتلة واحدة ، أو ضمن تصنيف واحد ، يحمل من المخاطر ، أكثر مما يحمل من الفوائد .

ملاحظة الإشارات ، والانتباه إليها ، عملية بسيطة نسبياً ، ولكن مسألة تفسيرها ، هي قضية مختلفة تماماً . على سبيل المثال قمنا بتسجيل ، وملاحظة ، وبالتعاون مع باحثين آخرين ، لحركة إشارة تغطية المرء لفمه عندما يتحدث وكان هناك اتفاق تام على أن هذه الحركة تشير إلى أن الشخص غير واثق بما يقول . وإذا ما وجدت عندئذ نفسك تستمع إلى شخص ، يبدأ فجأة بالحديث معك من خلال يديه ، فهل هو يكذب ؟ أو أنه غير واثق مما يقوله ؟! أو يشك بما يقوله ، من الممكن أن يكون احداً من هذه الاحتمالات الثلاثة . ولكن ، وقبل أن تصل إلى استنتاج نهائي ، تذكر (إذا ما استطعت ذلك) ما إذا كان هذا الشخص قد تحدث معك سابقاً بهذه الطريقة . وماذا كانت ظروف هذا الحديث ؟! وإذا لم يكن قد فعل ذلك ، فكر أنه يمكن أن يكون قد أجرى مؤخراً علاجاً لأسنانه ، جعله يصبح أكثر حساسية عندما يتحدث ، أو أن شخصاً ما يمكن أن يكون قد أخبره ، أن رائحة كريهة تصدر من فمه . وإذا ما كان لهذا الشخص سوابق في تغطية فمه عندما يتحدث ، تابع إلى المرحلة الثانية من التحليل . وبعد أن يقول شيئاً ما ترغب في أن تختبره ، اسأله ، «هل أنت متأكد ؟» . إن سؤالاً كهذا يمكن أن يكون الجواب عليه بكلمة «نعم» . كما يمكن أن يجعله يقف موقفاً دفاعياً ، وفي جميع الحالات ، سوف تعرف أنه ليس واثقاً أو متأكداً مما قاله . أو قد يكون رد فعله على سؤالك هذا ، من خلال قوله شيئاً ما مثل : «والآن ، وقد نوهت إلى ذلك ، فإنني أضمن أنني لست واثقاً بالفعل مما قلت» . وكما هو

الحال بالنسبة لفهم الألفاظ ، يجب علينا أن نتأمل أكثر من مجرد وحدة مستقلة في السياق . إن التجربة ، والتحقق المستمر ، والتطابق ، عبارة عن عناصر جوهرية هامة . ومهما يكن من أمر ، وفي المواقف التي لا يستطيع فيها المرء استخدام الطرائق المعتادة للتثبت ، فإن الاعتبار الأول يجب أن يعطى للوفاق على معنى إشارة وضع اليد على الفم : العديد من الأشخاص الذين حضروا ندواتنا . أعلنوا ، بدون استثناء ، أن هذه الإشارة تدل على أن الشخص في حالة شك ، أو عدم يقين ، أو أنه يكذب ، أو يشوه الحقيقة .

أحد الأشخاص الذين حضروا ندوتنا ، التي كانت تدور حول مناقشة الاتصال غير اللفظي ، كتب ما يلي :

«عند العودة من ندوة شيكاغو ، جلست قرب امرأة قالت لي أنها ممرضة مسجلة . ثم تابعت لتخبرني عن جميع الأشياء الخاطئة في مهنة الطب . من وجهة نظري ، كانت هذه المرأة تبالغ في التعميم وفي استخلاص النتائج ، إلى حد أنني اقتنعت بأنها مزيفة . المهم في ذلك كله ، هو أنني ، وبينما أحاول الاستماع ، كنت أكتف يدي على أعلى صدري ، شاعراً بعناد أنها لا تعرف عما كانت تتحدث . وعندما اكتشفت نفسي في هذا الموقف ، فهمت ماذا كان يحدث في داخلي . جربت طريقة أخرى للاقتراب والمعالجة . صالبت يدي ، وتابعت الاستماع بدون تقويم . وكانت النتيجة أنني بدأت أستمع بانتباه أكثر . كما أصبحت أقل دفاعاً ، وأكثر مقدرة على أن أتيقن أنه ، وبالرغم من عدم موافقتي ، فإنها تقول شيئاً ، أصبحت الآن قادراً على الاستماع إليه ، وحتى إلى إطرائه» .

اليدان المكتفتان إشارة يمكن أن تُفهم وتستخدم بطريقة أخرى : عندما نحاول الاتصال بشخص ما ، فإننا قد نلاحظه يأخذ وضعاً شبيهاً بوضع بائع سجائر هندي في الأزمان الغابرة . هذه هي إحدى الإشارات التي تدل على أنه سوف لن يستمع ، وأنه شديد الصلابة . وفي العديد من المحادثات ، وبالإضافة إلى أننا نميز هذا ونعرف كيف نواجهه من خلال محاولة استخدام طرق بديلة مفتوحة أمامنا ، فإننا نتابع في النموذج التحادثي ذاته . وهكذا ، وبدلاً من أن

ساعد الشخص على أن يتعاون في الاتصال ، فإننا نميل إلى دفعه بعيداً .

يلعب رجع الصدى (التغذية الارتدادية) دوراً أساسياً في عملية الاتصال الكاملة ، كما أن عناقيد الاشارات عبارة عن رجع صدى هام . إنها تشير من لحظة إلى أخرى ، ومن حركة إلى حركة ، وبكثير من الدقة ، إلى الكيفية التي يستجيب فيها الفرد والجماعات بطريقة غير لفظية ، وتستطيع أن تعرف ما إذا كان ما نقوله يتم استقباله بطريقة إيجابية ، أو بطريقة سلبية ، وما إذا كان الجمهور يقف موقفاً دفاعياً منغلقاً أم موقفاً منفتحاً ، وما إذا كان الجمهور متيقظاً وواعياً ، أم شاعراً بالملل . يسمي الخطباء هذا «يقظة الجمهور» . يمكن أن ينذرك رجع الصدى (الاستجابة) إلى أنه يجب عليك أن تغير الموضوع ، أو أن تسحب ، أو تفعل شيئاً آخر مختلفاً ، من أجل أن تحقق النتيجة التي ترغب في تحقيقها . وإذا لم تكن واعياً لرجع الصدى هذا (الاستجابة ـــ رد الفعل) فثمة احتمال كبير لأن تفشل في إيصال مقدرتك الاقناعية إلى فرد أو إلى جمهور .

أرسل لنا أحد المحامين ، الذي حضر إحدى ندواتنا ، رسالة أوضح فيها الفوائد التي حصل عليها من جراء التأمل الواعي للاتصال غير اللفظي . قال أنه في أثناء زيارة لمكتبه ، صالب الزبون يديه وساقيه «في وضع دفاعي» ، وقضى الساعة التالية وهو ينذره ويحذره ملاحظاً مضمون الإشارات غير اللفظية لهذا الزبون ، فقد سمح المحامي لهذا الزبون أن يقول كل ما يجول بخاطره . وبعد ذلك فقط ، قدم له نصيحة مهنية حول الطريقة التي يجب أن يستخدمها لمعالجة الموقف الصعب الذي وجد الزبون نفسه فيه . قال المحامي بوضوح أنه لو لم يكن قد حضر ندوتنا ، فإنه لم يكن بوسعه أن يعطي زبونه فرصة لأن يكون مقبولاً بالنسبة له ، طالما أنه سوف لن يكون قد قرأ حاجات الزبون ، وأنه كان من المحتمل بالتالي أن يقدم له نصيحة متعجلة .

الملاحظة العامة التي يلاحظها الذين يحضرون الندوات هي «أشعر بالغيظ الشديد ، وذلك لأنه ، وبالرغم من حقيقة أنني مدرك لحقيقة أن الإشارات موجودة ، فقد وجدت نفسي شارداً لمدة تصل إلى خمس عشرة دقيقة ، لم أعرف

فيها إطلاقاً ما حدث» .

إن من الرؤية الشاملة للاتصالات غير اللفظية هو عملية تعلم ، وهي تتمتع بذات القدر من الصعوبة التي تواجه المرء عندما يتعلم لغة أجنبية فبالإضافة إلى ضرورة الاستمرار باليقظة ، والوعي لإشاراتك الخاصة وللمعاني أو الأفكار التي تنقلها إلى جمهورك ، فإننا ننصح بأن تتنحى جانباً ، لمدة عشرة دقائق يومياً على الأقل ، تحاول خلالها وبشكل واع أن «تقرأ» إشارات الآخرين .

يشكل أي مكان يجتمع فيه الناس أرضية ممتازة «للقراءة» . الاجتماعات الخاصة والعامة ، التي تتيح التعبير بحرية عن العواطف ، والتي تتضمن احتمال استقطاب المواقف والأوضاع ، تكون مناسبة جداً وملائمة تماماً للقيام ببحث شامل . إن مواقف وأوضاع الأشخاص الذين يحضرون مثل هذه الاجتماعات ، غالباً ما تكون متوترة ، إلى الدرجة التي يميل فيها كل فرد «إلى أن يلبس مشاعره على كمه» ، أي أن يظهرها .

ومهما يكن من أمر ليس من الضروري أن تغادر منزلك لتنجز واجبك هذا . يقدم التلفزيون حقلاً خصباً لقراءة الاتصال غير اللفظي ، وخاصة برامج النقاش والحوار والحديث . حاول أن تفهم ما يجري ، مقتصراً على مراقبة الصورة . ثم استمع إلى الصوت فترات تصل إلى الخمس دقائق ، كي تستطيع فحص الاتصال اللفظي ومقارنته مع قراءتك للإشارات . كن حريصاً على مراقبة التطابق والانسجام وعناقيد الإشارات .

الفصل الثاني :

مواد من أجل قراءة الإشارات

«يكمن سمو الإنسان ورفعته في أن نعرف أجزاءنا وأقسامنا ككل واحدمدهش !» .

صموئيل تايلور كوليردج
«التأملات الدينية»

نحصل على مقدار ضخم من المعلومات المتعلقة بملاحظة الإشارات وبتفسير معانيها ، في كل مرة تنظم فيها ندوة . نخصص في العادة الجزء الأول من الندوة لسؤال الأشخاص ، والطلب منهم أن يعلقوا على الإشارات التي لاحظوها ، وأن يفكروا بالمعاني المحتملة لهذه الإشارات . بعض أكثر الإشارات وضوحاً ، مثل تكتيف اليدين ، سرعان ما تم ربطها بالموقف الدفاعي . ومهما يكن من أمر ، فإن بعض الإشارات ، مثل وضع رؤوس الأصابع على شكل برج (أي وضعها منتصبة ، وبحيث تكون السلامية الأخيرة لكل اصبع ملامسة لنظيرتها في أصبع اليد الأخرى) ، (انظر الشكل رقم ـ٤٠ـ) غالباً ما يساء تفسيرها كشيء آخر مختلف عن الثقة . حيث جمعنا المعلومات والاحصائيات المتوفرة حول هذه الإشارة ، وسألناه حول الكيفية التي قد يستجيب فيها شخص ما في موقف من الحياة الواقعية ، لشخص يضع أصابعه في مثل هذا الوضع ، فإن غالبية الذين

وُجهت إليهم الأسئلة وافقوا على أن وضع الأصابع بهذا الشكل ، وموقف الثقة ، هما شيئان منسجمان ومتطابقان . أضف إلى ذلك إشارة رفع الشفتين قليلاً مع ابتسامة خفيفة وباهتة ، فإن الجميع سوف يوافقون على تسمية هذه الإشارة «القطة التي ابتلعت الكناري» .

يخضع أحياناً مغزى الإشارة الفردية إلى عدد من التفاسير مساوٍ تماماً لعدد الأشخاص الذين يقوّمون هذه الإشارة ، ويحاولون فهمها . ولكن يجب أن نتذكر أن كل إشارة هي فقط عبارة عن جانب واحد ، أو عن معلومة واحدة ، وبالتالي فإن ما نبحث عنه هو الصورة الإجمالية للاتصال المنسجم والمتطابق يجب ألا تكون إطلاقاً متأثرين ، وبشكل كامل ، فقط بملاحظة ومراقبة إشارة واحدة ، ثم نصل من خلال هذه الملاحظة إلى قرار ، دون أن ننتبه إلى عنقود الإشارات ، أو إلى الإشارات السابقة واللاحقة لهذه الإشارة .

ومن أجل أن نفهم المعنى الكامل لعنقود الإشارات ، ونحدد مدى تطابق وانسجام أجزائه وعناصره ، دعنا نستعرض أولاً عدة نماذج من الاتصال غير اللفظي ، والتي يمكن تمييزها والتعرفُ عليها بسهولة ، كما يمكن مصادفتها غالباً ، وفي الكثير من الأوضاع والمواقف .

تعابير الوجه :

> «تقول أعين الأشخاص أكثر مما تقول ألسنتهم ، وكلامها هذا لا يحتاج فهمه إلى أي قاموس ، وهو مفهوم في أنحاء العالم كافة» .
>
> رالف والدو إيمرسون

تعتبر تعابير الوجه واحداً من أقل المجالات إثارة للخلاف والجدل في حقل التعبير ـــ الاتصال غير اللفظي ، كما أنه من السهل جداً ملاحظة هذا النوع من الإشارات . إننا غالباً ما نركز بصرنا على الوجه أكثر من أي جزء آخر من أجزاء



٤ ـ المعسكرات المتعارضة

الجسم ، كما أن الإشارات التي يمكن ملاحظتها على الوجه تتضمن معاني معبولة على نطاق واسع . واجه كل واحد ، ولو مرة واحدة على الأقل ، «النظرة» التي تستطيع أن تقتل و«عين السمكة» و«نظرة ، تعال إلى هنا» أو «نظرة إنني موجود ومتاح» .

أثناء جلسات مفاوضات العمل ، يستطيع المرء أن يلاحظ تشكيلة غنية ومتنوعة من تعابير الوجه . على الجانب المتطرف يقف المفاوض الهجومي والعدائي الذي ينظر الى المفاوضات كحلبة وحيث يسيطر موقف الفوز أو الموت . هذا النوع من المفاوضين ، غالبا ما ينظر إليك بعينين مفتوحتين على مدى واسع ،



وشفتين مغلقتين بشدة ، وزوايا حاجبية منخفضة ، حتى أنه يتحدث أحياناً من خلال أسنانه ، وبأقل قدر من تحريك الشفتين . وفي الجانب الآخر من الطيف يقف ذلك الشخص الذي يأتي إلى طاولة المفاوضات بطريقة صميمة ، بعيدة عن أي خطأ ، وبمظهر يشبه مظهر المرتلين في جوقة المعبد ، بجفون ناعسة ، أو نصف مفتوحة ، وابتسامة خفيفة ولطيفة ، وحواجب متوضعة بهدوء وسلام ، وبدون أي أثر للتجاعيد على الجبهة . ومن المحتمل أن يكون هذا النوع من المفاوضين الأكثر مقدرة ، وهو الأقدر على المباراة والمنافسة ، وهو الأكثر إيماناً بالتعاون كعملية ديناميكية .

لاحظ جان تيمبلتون ، الخبير النفساني ، والذي كتب مؤخراً مقالة في

«ماركتنغ ماغازين» عنوانها «كيف يستطيع البائع أن يعرف حقيقة ما يدور في ذهن الزبون» ، جاء فيها .

«إذا كانت عينا الزبون منسدلة ، تتطلع إلى الأسفل ، وإذا ما كان وجهه يلتفت بعيداً ، فإنك تكون قد مُنعت من الدخول ، وصُد الباب في وجهك . ولكن ، إذا ما كان الفم مسترخياً ، وبدون أية ابتسامة مصطنعة ، والذقن مندفع إلى الأمام ، فمن المرجح أن هذا الزبون يفكر ويتأمل حضورك وعرضك . وإذا ما شغلت عيناه عينيك لعدة ثوان من الزمن ، مع ابتسامة خفيفة ، ومن جانب واحد ، وتمتد على الأقل إلى مستوى الأنف ، فإن هذا الزبون يكون في وضع من يفكر باقتراحك ! وبعد ذلك ، إذا ما تحرك رأسه إلى وضع يكون فيه موازياً لرأسك ، واسترخت واتسعت ابتسامته ، وبدا متعاطفاً ، فمن المؤكد أنه سوف يشتري سلعتك» .

اكتشفنا أن العديد من الأشخاص ، الذين يعترفون بوجود الاتصال عبر تعبير الوجه ، لم يحاولوا إطلاقاً أن يفهموا ، على نحو دقيق ، كيف يتواصلون على سبيل المثال ، إن أي لاعب بوكر ، يفهم وبوضوح ، ماذا تعني عندما تقول أن له «وجه البوكر» . ومهما يكن ، فإن عدداً قليلاً منهم يحاول في الواقع تحليل المعنى الكامن لـ عدم التعبير عن أية عواطف ، النظرة المحايدة والخالية من أي معنى ، النظرة التي لا تفصح عن أي شيء ، والتعبير الرواقي الرزين ... إلخ .

كان أحد الأساليب الأولية التي استخدمناها من أجل إيجاد اهتمام بندواتنا هو عرض مشاهد بصرية لمظهر مجموعتين من الأشخاص ، تجلسان بشكل مواجه لبعضهما على طاولة الاجتماعات (الشكل رقم ـ٤ـ) . إنه لمن الواضح ، من خلال تعابير الوجه ، أن أولئك الأشخاص الذين يجلسون على يمين الطاولة ، قانعون ، وواثقون ، ومعتدون بأنفسهم ، بينما أولئك الذين يجلسون على الجهة اليسرى ، غير سعداء ، وغاضبون ، ودفاعيون .

بعد رؤية ذلك على شاشة كبيرة ، يوافق الحاضرون أن الجماعات يبدو أنها انقسمت إلى معسكرين متعارضين ، ومواجهين لبعضهما البعض . وبمجرد أن

نحصل على هذا الاعتراف ، نسأل : «بأي طريقة تم انتقال هذه الفكرة إليك ؟» . وبالرغم من أن بعض الحضور لا يجيب إطلاقاً بأكثر من قوله «تعابير وجهية» ، فإن آخرين ، الذين لديهم إدراك أو إحساس (تمييز) أقوى ، يلاحظون ، بالتفصيل ، التجاعيد على الجبهة ، ووضع الجفون ، والمبالغة في فتح الأعين ، وفتحات الأنف التي تتسع تدريجياً نحو الخارج ... وغيرها من الإشارات .

أثبت شارل داروين في كتابه الكلاسيكي «التعبير عن العاطفة لدى الإنسان والحيوانات» ، «أن الإشارات والتعابير ذاتها تظهر وتتكشف عن جميع الأجناس البشرية» . وكتب داروين رسائل تتضمن أسئلة إلى مراسليه المنتشرين في أنحاء العالم كافة .. وكانت هذه الأسئلة في منتهى البساطة . وطلب من مراقبيه المتمرنين أن يستخدموا «الملاحظات الواقعية ـــ العقلية» ، وليس الذاكرة» . وفيما يلي بعض الأسئلة التي وجهها داروين .

١ـــ هل يتم التعبير عن الدهشة والاستغراب من خلال فتح العينين والفم على نحو واسع ، ومن خلال رفع الحاجبين إلى الأعلى ؟

٢ـــ هل يثير الخجل احمراراً حين يسمح لون الجلد لهذا الاحمرار أن يظهر ؟ وبشكل خاص ، إلى أي حد يؤدي انكماش الجسم إلى توسيع واستمرار الاحمرار ؟!

٣ـــ حين يكون المرء ساخطاً ومتحدياً ، هل يعبس ، ويقطب ، ويترك جسمه ورأسه منتصبين ، ويجعل كتفيه على استقامة واحدة ، ويشد قبضتيه ؟ .

٤ـــ حين يفكر المرء ملياً وعميقاً بأي موضوع ، أو يحاول أن يحل أية أحجية ، هل يقطب ، ويتجهم وجهه ، أو هل يتغضن ويتجعد الجلد تحت جفنيه السفليين ؟! .

تلقى داروين على هذه الأسئلة الأساسية وغيرها أجوبة من ستة وثلاثين مراقباً مختلفاً في مناطق مختلفة من العالم . تضمنت إجابتهم قدراً كبيراً من التشابه

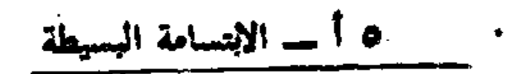
في الاتصال من خلال التعابير الوجهية .

حدَّد ، وصنَّف فريق بحث بريطاني بقيادة كريستوفر برانيفان وديفد هيمفري ، مئة وخمسة وثلاثين إشارة وتعبيراً مختلفاً على الوجه والرأس والجسم . منها ثمانون إشارة وتعبيراً تظهر على الوجه والرأس . سجل فريق البحث هذا تسعة أنواع مختلفة من الابتسامات . ثلاثة أنواع منها شائعة جداً الابتسامقت البسيطة ، والابتسامة العليا ، والابتسامة الواسعة ، وبقدر موجز من التحليل يمكن القول أن الابتسامة البسيطة (الشكل رقم ـ٥ـ ـ أ ـ) ، والتي تتميز بعدم ظهور الأسنان ، تلاحظ غالباً عندما يكون الشخص متحفظاً . إنه يبتسم لنفسه . أما الابتسامة العليا (الشكل رقم ـ٥ـ ب) ، فهي تتميز بظهور القواطع العليا وغالباً ما تترافق باتصال وجه لوجه بين الأشخاص المعنيين . ومن الشائع استخدامها كابتسامة تحية حين يتقابل الأصدقاء ، أو ، وأحياناً ، حين يحيي الأطفال والديهم . في حين أن الابتسامة الواسعة (الشكل رقم ـ٥ـ جـ) فمن الشائع رؤيتها أثناء اللعب ، وغالباً ما ترتبط وتتحد مع الضحك وفي هذه الابتسامة تظهر الأسنان القواطع العليا والسفلى ، ونادراً ما تترافق مع اتصال وجه لوجه .

يجب ألا يتم دائماً ربط الابتسامات بإحكام باللحظات السعيدة ... احذر في الابتسامة المستطيلة الشكل .. هكذا قال الدكتور أدين غرانت ، من جامعة برمنغهام . أطلق هذا الاسم على الابتسامة التي يستخدمها الكثيرون منا عندما يجب علينا أن نكون مهذبين . يتم سحب الشفتين بالكامل إلى الوراء بعيداً عن كل من الأسنان العلوية والسفلية ، بحيث تشكل مستطيلاً مع الشفتين . وبكيفية ما ، ليس ثمة أي عمق في هذه الابتسامة . «هذه ابتسامة أو تكشيرة ، وذلك عندما يريد المرء أن يتظاهر أنه يستمتع بنكتة أو بإشارة غير مرحب بها . أو حينما تتلقى فتاة انتباهاً زائداً من سكران ، أو إذا ما ركض مديرها وراءها حول مكتبها» .

الابتسامة المستطيلة الشكل هي واحدة من الابتسامات الخمس الأساسية التي حددها غرانت . الابتسامة الأخرى هي العليا ، أو ابتسامة كيف حالك ،

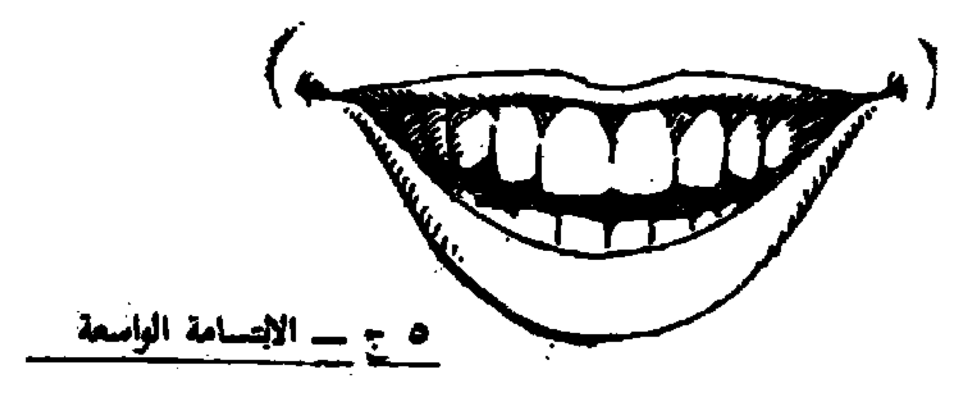




٥ أ ـ الابتسامة البسيطة



٥ ب الابتسامة العليا



٥ جـ ـ الابتسامة الواسعة

والتي تظهر فيها الأسنان العليا فقط ، وينفتح فيها الفم قليلاً . والابتسامة الثالثة هي الابتسامة البسيطة ، وهي « ابتسامة هراء نموذجية» ، تستخدم عندما يكون الشخص لوحده ، ويشعر بالسعادة ، وفيها تتقوس الشفتان إلى الوراء والأعلى ، ولكنهما تبقيان منطبقتين على بعضهما ، وبالتالي لا تظهر أية أسنان في هذه الابتسامة أما الابتسامة الرابعة ، فهي الابتسامة الواسعة ، وتستخدم « في مواقف الإثارة المفرحة» : ينفتح الفم ، وتعود الشفتان إلى أقصى الخلف ، وتظهر الأسنان العليا والسفلى . والابتسامة الخامسة هي ابتسامة عض الشفة ، وغالباً ما تلاحظ على وجوه الفتيات الخجولات . وهي تشبه تماماً الابتسامة العليا ، مع فرق واحد ، وهو أن الشفة السفلى تسحب لتوضع بين الأسنان العلوية والسفلية . «إنها تتضمن فكرة أن الشخص الذي يستخدمها ، يشعر ، بطريقة ما ، أنه

خاضع للشخص الذي يقابله» .

النزاع (الصراع) بين الأفراد ، يؤدي إلى ظهور تعابير مختلفة ومتنوعة ، غالباً ما يتجه الحاجبان نحو الأسفل ، وخاصة في نهاياتها الداخلية ، وبشكل ينتج تقطيبة ، أو تجهما وعبوساً . وفي الوقت ذاته ، تكون الشفتان مشدودتين ، ومدفوعتين قليلا إلى الأمام ، وبالتالي فإن الأسنان لا تظهر إطلاقاً . أما الرأس ، والذقن غالباً ، يكون مضغوطاً نحو الأمام ، بحركة فيها الكثير من التحدي ، في حين أن العينين تحملقان بالخصم ، في مواجهة «عين بالعين» . وفي موقف كهذا ، نادراً ما يفقد الشخصان المتخاصمان الاتصال عن طريق العين ، وذلك نظراً لأن هذا من شأنه أن يعتبر دليلاً على هزيمة الشخص الذي أخذ ينظر بعيداً . وبدلاً من النظر إلى بعيد ، تبدو العينين تحملقان بالخصم ، وتركزان عليه بشكل مكثف .

تستطيع كذلك تعابير الوجه أن تعبر عن الصدمة أو عن مفاجأة عظمى . وفي مثل هذه الحالات العاطفية يكون فهم الشخص مفتوحاً على نحو واسع ، وذلك لأن عضلات الفك تكون في حالة استرخاء نتيجة الصدمة ، كما أن الذقن ينخفض نحو الأسفل . ومهما يكن من أمر ، فثمة وقت ينفتح فيه الفم بشكل لا واع وليس نتيجة لأية مفاجأة أو صدمة . وهذا يحدث عندما يركز الشخص انتباهه على شيء واحد بشكل مكثف ــ على سبيل المثال ، عند محاولة تركيب الأجزاء الصغيرة في آلة ما ــ وتكون في هذه الحالة كل عضلة من عضلات الوجه الدافعة تحت العينين في حالة استرخاء كامل . وفي بعض الأحيان ، حتى اللسان نفسه يتدلى خارج الفم .

لا شك أن الكثيرين منا قد توصلوا ، بدون شك ، إلى استنتاج مفاده أن الأشخاص ، الذين لا ينظرون إلينا سواء عندما يستمعون أو يتحدثون فإنهم يحاولون إخفاء شيء ما . ويتوافق هذا ، بشكل عام ، مع رأي بعض الذين حضروا ندواتنا . لاحظ ميشيل ارغولي ، في كتابه «نفسية السلوك ما بين الأشخاص» ، أن الناس ينظرون إلى بعضهم ما يعادل من ٣٠ إلى ٦٠ بالمئة من

الوقت . كما لاحظ كذلك أنه عندما يتحدث شخصان إلى بعضهما ، وينظران إلى بعضهما أكثر من ستين بالمئة من الوقت ، فإن الواحد منهما يكون مهتماً بالشخص الآخر أكثر من اهتمامه بما يقوله هذا الشخص شخصان متطرفان ، قد يكونان عاشقين وينظران إلى بعضهما بحب ووله ، وشخصان آخران قد يكونا في حالة عدائية ، ومستعدان للقتال . يعتقد ارغولي أيضاً أن المفكرين التجريديين يميلون إلى استخدام الاتصال عن طريق النظر أكثر من أولئك الذين يفكرون بقضايا ملموسة ، وذلك لأن الذين يفكرون بقضايا مجردة ، لديهم مقدرة فائقة على ربط وتكامل المعلومات المتوفرة ، وبالتالي هم أقل قابلية للانحراف والتشتت من خلال الاتصال عبر الزمن .

كما وجدنا أن الأشخاص يميلون إلى الأتصال من خلال الأعين عندما يستمعون ويصفون ، أكثر مما لو كانوا هم الذين يتحدثون . كما أنهم يستخدمون نظرة نفور وكراهية عندما توجه إليهم أسئلة تجعلهم يشعرون بعدم الراحة ، أو يحسون بالذنب . ومن ناحية أخرى ، فإنهم عندما يوجه إليهم سؤال ، أو عندما يستجيبون لقول يجعلهم يشعرون بالدفاع أو الهجوم أو العداء ، فإن اتصالهم عبر العين يزداد على نحو كبير . تستطيع حياناً أن ترى بوضوح أن الناظرين إلى العين يشعرون بالراحة ، عندما ينهض الشخص .

وكما هو الحال في كل قاعدة ، ثمة استنتاجات . يختلف مقدار الاتصال من خلال العين على نحو جذري باختلاف الأفراد ، وباختلاف الثقافات . بعض الأفراد ، وبسبب خجلهم ، يميلون إلى تجنب الاتصال عبر العين ، أو على الأقل يستخدمونه بأقل قدر ممكن . ويمكن أن يكون هؤلاء الأشخاص الأكثر إخلاصاً وصدقاً . ومع أنهم ، وفي كل مرة يعجزون فيها عن النظر إلى الشخص الآخر ، فإنهم ، وفي غير أن يقصدوا ذلك ، ينقلون الشك ، وربما المراوغة .

إذا ما مررت عبر الجمارك الأمريكية ، لا بد أن تتذكر ، أنك ـــ عندما اقتربت من الموظف ، وبالرغم من أنك قدمت له تصريحاً كاملاً ، فإنه يسألك ما إذا كان لديك أي شيء تريد أن تصرح به . هل تتذكر ما إذا كان هذا

الموظف قد نظر إلى التصريح الذي قدمته له ، أم إلى عينيك ؟: غالباً ، ما ينظر إلى عينيك ، وذلك بالرغم من وجود تصريحك في يده . وكما قال جان دولا فونتين «إنه لسرور مضاعف أن تغش الغشاشين» .

إن من شأن النظر في العين أن يوضح التعبير الوجهي من خلال الاتصال البصري الذي يدل على الاهتمام"، وذلك مهما كانت النظرة سريعة . إن تقليد النزهة (الباسيو) في بلدان أمريكا اللاتينية ؛ هو طقس مكرّس بالكامل تقريباً لهذا النوع من الاتصال غير اللفظي . ففي كل يوم أحد يجتمع الشباب والشابات غير المرتبطين في ساحة البلدة . يسير الرجال الجديرون بالانتخاب في اتجاه ، وتسير النساء في اتجاه آخر . فإذا ما أخذ لمح أحدهم فتاة ، ونظر إليها نظرة خاصة ، ولاقت هذه النظرة قبولاً من الطرف الآخر ، فقد يتبادلان بضع كلمات في النزهة التالية ، وقد يقود ذلك إلى تحديد موعد لقاء .

النظرة الجانبية معروفة في الاسبانية والانجليزية ، باعتبارها نظرة مسروقة إنها تستخدم من قبل الأشخاص الكتومين الذين يريدون أن يروا ، دون أن يراهم أحد وهم يفعلون ذلك ، وعلى الطرف الآخر ، توجد النظرة من تحت الجفون المنسدلة . تنسدل ، وتنخفض الجفون ، ليس من أجل تغطية الأعين ، بل من أجل تركيز النظرة على الشيء الذي أثار الاهتمام . الرسامون ينظرون إلى العمل وهو ينجز ، والعشاق الذين يعبرون عن إخلاصهم ، غالباً ما يستخدمون هذه النظرة .

لاحظ جورج بورتر ، الذي كتب سلسلة من المقالات عن الاتصال غير الشفهي لصحيفة «جورنال التدريب والتطوير» ، أن الانزعاج أو التشوش والفوضى ، يمكن أن يظهر من خلال العبوس والتجهم ، في حين أن الحسد وعدم الاعتقاد يمكن إظهارهما بواسطة رفع الحاجبين ، أما العداء فيظهر من خلال شد عضلات الفك ، أو بواسطة حَوَل العين ، وجعلها تنظر شزراً . وبالإضافة إلى ذلك ، هناك إشارة شائعة هادئة ، وهي حفظ الذقن ، تماماً كما يفعل الولد الصغير ، عندما يتمرد على والديه ، ويتحداهما . كذلك ، عندما تنقبض

عضلات فك شخص ما ، ويصبح عدائياً ، لاحظ شفتيه . إنهما أيضاً تنقبضان في إشارة تشبه شكل كيس الدراهم (الجزدان) . هذا يعني أن الشخص قد أخذ موقفاً دفاعياً ، وأنه سوف يكشف ، أو يستجيب ، بأقل قدر ممكن . وربما كان هذا هو الذي استدعى استخدام تعبير «الشفاه المشدودة» .

إشارات السير :

> **«متثاقلاً مرتبكاً ، متصلباً ، مفتقراً إلى مهارة الحركة اللطيفة ، وإلى الوقوف والثبات على قدم واحدة ، كأنه يشك بأخيه ، ويبدو وكأنه يرغب أن يركب هارباً من الآخرين» .**
>
> **شارل تشرشل**
> **«الروسياد»**

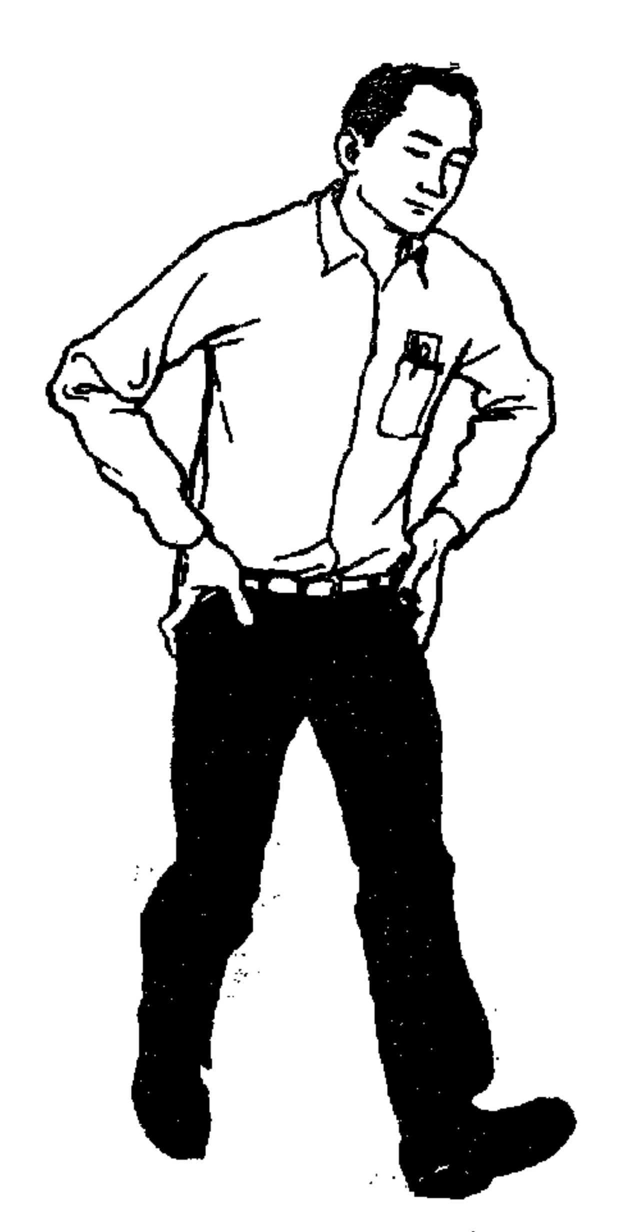
يمتلك كل امرىء غريزة في السير ، تجعله مميزاً ، بسهولة ، من قبل أصدقائه وتعود بعض خصائص وسمات طريقة السير هذه ، ولو جزئياً على الأقل ، إلى بنية وتركيب الجسم ، ولكن الخطوة ، طويلة أو واسعة ، وكذلك الوقفة ، يبدو أنهما تتغيران حسب العواطف والانفعالات . فإذا ما كان الطفل سعيداً ، فإنه يسير بشكل أسرع ، ويكون خفيفاً جداً على قدميه . وإذا لم يكن سعيداً ، فإن كتفيه ينخفضان ، ويسير وكأن نعل حذائه مصنوع من الرصاص . صور شكسبير جيداً مشية الفتى ، (يسير كالديك) ، وذلك في «ترويلوس وكريسادا» ، على النحو التالي : لاعب مزهو ومتبختر ، يقع غروره وكبرياؤه في أوتار مأبضه أو باطن ركبته . بشكل عام ، الشباب الذين يسيرون بسرعة ، ويحركون أياديهم بحرية ، يميلون إلى أن يكونوا واضحي الهدف ، وأنهم يسيرون مباشرة باتجاه أهدافهم ، في حين أن الشخص ، الذي اعتاد أن يسير واضعاً يديه في جيوبه ، حتى ولو كان الطقس حاراً ، يميل إلى أن يكون منتقداً وكتوماً . وهو يقوم عادة بلعب دور محامي الشيطان على نحو جيد ، وذلك باعتبار أنه دائماً يريد أن ينال من الآخرين .



6. The dejected walker

حين يكون الناس في حالة من الغم والاكتئاب ، غالباً ما يضعون أيديهم في جيوبهم ، ونادراً ما ينظرون ليعرفوا وجهة سيرهم . إنه لمن المألوف جداً أن ترى شخصاً في هذا الوضع سائراً قرب سافة ، وعيناه تتطلعان إلى أي شيء يمكن أن يكون ملقياً على الأرض . (الشكل رقم ــ٦ــ) .

هناك قصة تدور حول كاهن ، رأى يوماً شخصاً من هذا النوع ، وشعر بالشفقة نحوه ، وأعطاه دولارين ، وقدم له نصيحة « لا تيأس اطلاقاً » وفي صبيحة اليوم التالي ــ رأى الكاهن ذاته ، الشخص ذاته ، وفي هذه المرة اقترب



٧ ـ انفجار طاقة الماشي

الشخص من الكاهن ، وأعطاه أربعين دولاراً ، وقال له : «فاز عدم اليأس ، وهو يعطي عشرين دولاراً مقابل كل دولار» .

أما الشخص الذي يسير واضعاً يديه على خصره (أعلى وركيه) ـ /الشكل رقم ـ٧ـ/ ، فإنه أقرب ما يكون إلى حصان السباق لمسافات قصيرة ، وليس كعداء للمسافات الطويلة . إنه يريد أن يقطع أقصر مسافة ممكنة ، في أقصر وقت ممكن ، وذلك من أجل أن يصل إلى هدفه . أما انفجاراته المفاجئة بالغضب ، فغالباً ما تتبعها فترات من النوم الظاهري ، بينما يكون في الحقيقة يخطط للتحرك الحاسم التالي . لقد كان ، بالطبع ، أشهر من يستخدم هذه



٩ ــ المتباهي

٨ ــ الماشي المشغول

الطريقة في المشي، ، السير ونستون تشرشل ، وكانت طريقة السير هذه إحدى السمات المميزة له ، تماماً كما كانت إشارة «ــVــ للدلالة على النصر» .

أما الأشخاص المشغولون بمشكلة ما ، فغالباً ما يأخذون وضعاً وسطاً عندما يسيرون : يخفضون رؤوسهم ، ويشابكون أيديهم خلف ظهورهم (الشكل رقم ــ٨ــ) . ويكون سيرهم بطيئاً ، وقد يتوقفون ، ليضربوا حجرة بحذائهم ، أو ليقلبوا قطعة ورق ، ثم يتركونها مرمية على الأرض . ويبدو أنهم يقولون لأنفسهم «دعنا ننظر إلى ذلك من مختلف الجهات» .

أما الشخص الراضي عن نفسه ، والمقتنع بنفسه ، وإلى حد ما الشخص المتباهي ، فقد يعكس وضعه الذهني هذا في طريقة مشيته ، التي كان أوضح نموذج لها مشية بنيتو موسوليني . (الشكل رقم ــ٩ــ) يسير وذقنه مرفوع ، وحركة يديه فيها الكثير من المبالغة ، وقدماه مشدودتان إلى حد ما ، وطريقة السير متعمدة ومقصودة لإعطاء انطباع محدد .

«قيادة المسيرة» ، تعبير ينطبق تماماً على الأشخاص القادة الذين يسير أتباعهم بشكل منتظم خلفهم ، وكذلك على فراخ البط وهي تسير خلف أمها . إنها إشارة على ولاء الأتباع وإخلاصهم . يتقدم القادة المسيرة في كل مجتمع . هذه الملاحظة البسيطة قد زودت المختصين بشؤون الكرملين ، بآلاف الكلمات حول القيادة السوفيتية ومكتب التحقيقات الفيدرالي ، وبمعلومات ثمينة عن قادة المافيا . كما أن من شأنها أن تساعدك ، إذا ما كنت تفضل أن تتعامل مع الشخص الأول في أي تنظيم .

المصافحة بالأيدي :

> **«هناك يد لا يوجد قلب فيها . وهناك ظفر ومخلب . وهناك زعنفة وحرشفة ، وقطعة قماش مبللة تمسكها بيدك ، وقطعة عجين غير مشوية ، وهناك شيء دبق نتراجع عنه ، أو هناك قبضتان ــ مخالب شرهة لحرارة الخطيئة ، والتي نلقيها كقطعة فحم مشتعلة» .**
>
> **س . ا . بارتول .**
> **«الثقة المرتفعة»**

الكثيرون من الذكور يتذكرون جيداً أحد أقاربهم يقول لهم «سوف أعلمك كيف تصافح الآخرين كرجل» . ثم يتبع ذلك تعليمات حول كيف تقبض على يد الشخص الآخر ، وكيف تضغط عليها بقوة ، وكيف تحررها . ولكن أحداً لم يعلم المرأة ــ صاحبة الأعمال ، كيف تصافح «كامرأة» : لقد طورت هذه المرأة

طريقة مصافحة ثابتة ورزينة نابعة من موقف الدفاع الذاتي ، وذلك نظراً لأنها مواجهة دائماً برجال أعمال ، الذين يمدون يدهم آلياً عند السلام والتحية «كرجل» .

إن النساء ، عندما يعبرن عن مشاعرهن الصادقة إزاء نسوة أخريات ، وخاصة أثناء الأزمات ، لا يستخدمن اسلوب المصافحة بالأيدي . إنهن ، وبمنتهى اللطف والنعومة يضعن أيدي النسوة الأخريات داخل أيديهن ، ويرافق ذلك تعابير وجهية منسجمة ، وبهذه الطريقة ينقلن تعاطفهن العميق . (الشكل رقم ـ ١٠ ـ) . وغالباً ما يتبع ذلك عناق يثبت ويؤكد موقفهن . ونادراً ما تستخدم المرأة هذه الطريقة ـ الإشارة مع الرجل . ولذلك فإنه يبدو ، وكأن هذه الطريقة محفوظة ومحجوزة للتواصل مع بنات جنسها .

المصافحة بالأيدي عبارة عن تكييف للإشارة البدائية لرفع اليدين علامة على عدم حمل أي سلاح . وفيما بعد أصبح السلام تحية رومانية وضع اليد على الصدر . وخلال فترة الامبراطورية الرومانية ، كان الرجال يمسكون سواعد بعضهم بدلاً من المصافحة . أما المصافحة الحديثة فهي إشارة على الترحيب : تشابك راحات الأيدي يشير إلى الانفتاح . والملامسة تشير إلى الوحدة .

تختلف عادات المصافحة من بلد إلى آخر . يستخدم الفرنسيون عادة المصافحة بالأيدي عند دخول الغرفة ، وعند الخروج منها . في حين أن الألمان يصافحون مرة واحدة يطق (يفرقع) بعض الافريقيين أصابعهم بعد كل مصافحة من أجل أن يشيروا إلى الحرية ، وما زال البعض يعتبر المصافحة ذوقاً سيئاً . ومهما كان الموقف ، تعرّف على العادة المحلية ، قبل أن تتوهم أن طريقتك في المصافحة ستكون مقبولة . إن قوة وثبات الطريقة التي يستخدمها الرجال في المصافحة في الولايات المتحدة الأمريكية ، من المرجح أنها مشتقة من مباريات القوة ، كالمصارعة الهندية مثلاً .

يعتبر الكثير من الناس أنفسهم خبراء في تحليل الشخصية والموقف من



١٠ ــ إمرأة تعبر عن تعاطفها

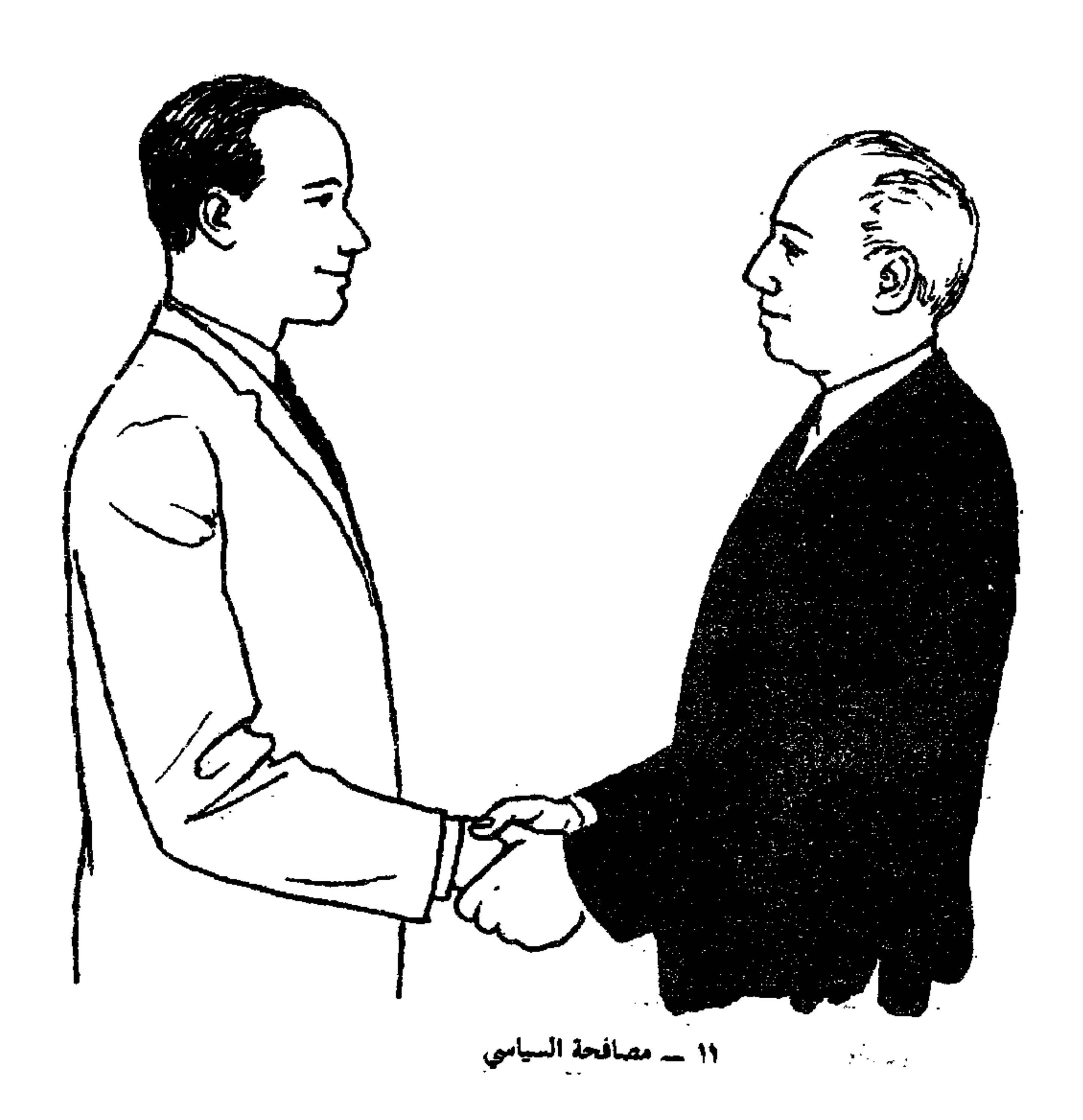
خلال ، وعن طريق المصافحة . من غير المرغوب فيه عالميا المصافحة الدبقة ، ومن المحتمل أن سبب ذلك يعود إلى أن الراحات المتعرقة تدل على العصبية .

أما المصافحة الرخوة والمترهلة ، أو مصافحة «عين السمكة» ، فهي أيضاً غير شائعة ، وذلك ، بالرغم من أنه قد توجد ظروف مخففة وملطفة . العديد من

الرياضيين يكونون حذرين جداً . بصدد السيطرة على قوتهم ، والتحكم بها عندما يصافحون الآخرين ، وكنتيجة لذلك ، فإنهم يستخدمون ضغطاً قليلاً وخفيفاً . أما الفنانون الماهرون ، كالموسيقيين والجراحين ، فإنهم يهتمون جداً بأيديهم ، وسوف يتخذون إجراءات دفاعية لحماية أيديهم . ولكن ، في الولايات المتحدة الأمريكية ، على الأقل ، ثمة شيء غامض ، وغير أمريكي ، بخصوص المصافحة الرخوة .

المصافحة الأمريكية الأصلية ــ النموذجية هي تلك التي نسميها مصافحة السياسي . وتستخدم هذه المصافحة خلال الحملات الانتخابية ، من قبل المرشحين للمناصب التي تتراوح من صائد الكلاب . وحتى رئيس الجمهورية . الشكل المألوف لهذه الطريقة في المصافحة هو أن تمسك يد الشخص الآخر بيدك اليمنى ، وتخض يد الشخص الآخر بيدك اليسرى (الشكل رقم ــ ١١ ــ) . ومن المألوف أيضاً المصافحة باليد اليمنى بينما تمسك الساعد الأيمن للشخص الآخر . أو الكتف الأيمن ، بيدك اليسرى . أن يسلم صديقان حميمان على بعضهما بهذه الطريقة ، شيء مقبول ، ولكن معظم الناس يشعرون بالانزعاج عندما يسلم عليهم شخص لا يعرفونه جيداً ، بمثل هذه الطريقة . وبالتالي ، فإنهم يميلون إلى رؤية هذه الإشارة كإشارة غير صادقة ، وكدليل على الاستعطاف الكاذب والمزيف ، وذلك بالرغم من أن العديد من السياسيين يصرون على استخدامها .

إنه لمن الصعب جداً بالنسبة لبعض الأشخاص ، وبدون تعرض عميق للاتصالات غير اللفظية ، ألا يتوصلوا إلى استنتاجات مباشرة وسريعة بخصوص الآخرين ، من خلال الاقتصار على رؤية تعابير وجوههم ، أو الطريقة التي يسيرون فيها ، أو الطريقة التي يصافحون فيها الآخرين . احتفظ بأحكامك وتقويماتك . وانظر إلى مدى ما تستطيع أن تتعلمه من خلال معرفة المواقف وعناقيد الإشارات .



١١ ـ مصافحة السياسي

الفصل الثالث :

الانفتاح ، الموقف الدفاعي التقدير، الشك

«تبقى ثيابي ذواتي المختلفة المتنوعة مرتبطة معاً ، وتمكن جميع هذه الوحدات المتناقضة للظاهرة النفسية أن تظهر كشخص واحد» .

لوغان بيرسال سميث
«مزيداً من التوافه»

الآن ، وبعد أن فحصنا واستعرضنا بضع إشارات فردية ، فإننا سوف نتعرض لمواقفها ، وأوضاعها ، وعناقيدها الإرشادية ، لقد حاولنا ، وحيثما كان ذلك ممكناً ، ترتيب أوضاع على شكل أزواج متضادة ، الانفتاح والموقف الدفاعي ، التقدير والشك ، وهكذا . إنه لمن النادر جداً أن ترى جميع الإشارات التي تشكل عنقوداً . إن ثمة بضع ملاحظات فقط ، بالتالي ، هي التي تستطيع أن تعطيك فكرة عن الموقف ـــ الوضع ، الذي يتخذه الشخص الآخر في اللحظة الراهنة . ومن خلال رؤيتك للأوضاع (الحالة ، الهيئة ، الموقف) تتضاد وتتناقض ، فإنك تستطيع أيضاً أن تقدر جيداً أية حركة عاطفية ـــ انفعالية ، واتجاهها ، على سبيل المثال ، الانتقال من موقف الانفتاح إلى موقف دفاعي . كذلك أيضاً ، وبسبب وجود العديد من الحالات (المواقف ـــ الأوضاع) المتداخلة والمتشابكة ، فقد قمنا بتجميعها وتصنيفها ، وهكذا فإن كل موقف تال يكشف

مشابهاً لنظيره في الزوج السابق ، وذلك بقصد إظهار أوجه التشابه والخلاف بين الحالتين ، كما هو الحال في الموقف الدفاعي وموقف الشك ، موقف الاستعداد وموقف التعاون ، وموقف الثقة وموقف السيطرة على الذات .

مع وجود بعض الاستثناءات ، يتواصل الناس وينقلون بطريقة غير لفظية مشاعرهم الداخلية بصراحة ووضوح . وإذا ما كانت أقوالهم اللفظية منسجمة ومتوافقة مع العواطف والأوضاع المتكشفة من خلال الإشارات ، فمن المحتمل أن هؤلاء الناس يقولون الحقيقة . راقب جيداً التوافق بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي ، وكذلك التوافق والانسجام بين الإشارات الفردية ــ المفردة من جهة ، وبين عناقيد الإشارات من جهة ثانية . إن المقدرة على القيام بذلك ، سوف تساعدك جيداً في الأحكام التي تأخذها كل يوم في العمل وفي العلاقات والاتصالات الاجتماعية .

موقف الانفتاح :

«إن الشاب ، الذي لا يضمر أي شر أو سوء ، لا يعتقد أن هناك أي شيء مضمر ، ولهذا فإنه يتصرف بانفتاح ويتحدث بصراحة ، ولكن والده ، الذي عانى من أذى الخداع والخيانة ، فإنه مرغم على أن يشك ، وغالباً ما يُغرى على ممارسة ذلك» .

صموئيل جونسون
«رازميلرز»

طالما أن الناس قد تعرفوا على قارة محاولة قراءة وفهم العقل الباطن (اللا وعي) من خلال المراقبة الدقيقة بالاشارات ، فإن السؤال الذي تود غالبيتهم طرحه هو : « كيف أستطيع أن أعرف متى يكذب شخص ما ؟ » . يستطيع البرنامج التلفزيوني « قل الحقيقة » أن يقوم بدور المختبر لاختبار مدى قابليتك لأن تستخدم إدراكك ودرايتك للإشارات من أجل أن تميز بين الذين يقولون الحقيقة ،

وبين الذين يكذبون .

يقدم البرنامج مجموعات تتألف كل مجموعة منها من ثلاثة أشخاص ، توجه إليهم الأسئلة هيئة المحلفين . اثنان منهم سوف يكذبان ، وسوف يحاولان إخفاء هويتهما الحقيقية ، أما الثالث ، فإنه سوف يقول الحقيقة . ومن خلال مراقبة وملاحظة الوضع ــ الحالة ، وتعابير الوجه ، والإشارات الأخرى الصادرة عن الجسم ، ومقارنتها جميعاً بالأقوال الصادرة عن هؤلاء الأشخاص ، تستطيع أن تقوّي مقدرتك على تمييز أولئك الذين يتظاهرون ويكذبون .

الإشارات ، وعناقيد الإشارات ، التي يستخدمها المزيفون من أجل الدلالة على السرية والتكتم ، والموقف الدفاعي أو الإخفاء ، سوف تتم مناقشتها ودراستها في فصول تالية . إن تمييزك هذه الإشارات عن إشارات الانفتاح ، من شأنه أن يساعدك على معرفة وتمييز الشخص غير الصادق .

ثمة العديد من الإشارات التي تعتبر أجزاء من عناقيد إشارات الانفتاح . ومن بين هذه الإشارات .

الأيدي المفتوحة (الشكل رقم ــ١٢ــ) . إن واحدة من أكثر وأهم الإشارات التي يربطها معظمنا ، وبسرعة ، بالصدق والاخلاص والانفتاح هي إشارة الأيدي المفتوحة . يستخدم الايطاليون إشارة الأيدي المفتوحة بكثرة وبحرية . وعندما يشتد غضبهم يضعون أيديهم المفتوحة على صدرهم كإشارة مفادها «ماذا تريدني أن أفعل ؟» . إشارة هز الكتفين تترافق أيضاً مع فتح اليدين ، بحيث تكون راحتا اليدين نحو الأعلى (الشكل رقم ١٣) . يستخدم الممثلون هذه الإشارة بعد طرق تعبيرية ، ليس فقط من أجل إظهار العاطفة أو الانفعال ، بل أيضاً من أجل الإشارة إلى الطبيعة المنفتحة للشخصية ، وذلك حتى قبل أن يتحدث الممثل . راقب الأطفال جيداً عندما يشعرون بالفخر والاعتزاز بما أنجزوه . إنهم يظهرون أياديهم المفتوحة . ولكن ، وعندما يشعرون أنهم مذنبون ، أو مثار شبهة أو شك في موقف ما ، فإنهم يخفون أياديهم ، إما في جيوبهم أو خلف ظهورهم .



١٢ ـــ الاشارة على الاخلاص

١٣ ـــ « ماذا تريدني أن أفعل ؟ »

عدم تزرير السترة (الجاكيت) . الرجال الذين في موقف الانفتاح أو الصداقة إزاءك ، غالباً ما يفكون أزرار ستراتهم ، أو حتى أنهم قد يخلعون ستراتهم في حضورك . يقوم ديفيد فردست ، في برنامجه التلفزيوني ، غالباً بفك أزرار سترته عند ترحيبه بضيفه . أخبرنا في ندوتنا في جامايكا ، «هنا ، وفي مؤتمر للأعمال التجارية ، وعندما يبدأ المؤتمرون بخلع ستراتهم ، فإنهم يريدون أن يقولوا أن نوعاً ما من الاتفاق قد أصبح ممكناً . إذ ، ومهما كانت الحرارة مرتفعة ، فإن رجل

الاعمال سوف لن يخلع سترته عندما لا يشعر بوجود أية إمكانية للتسوية أو للاتفاق» .

وكما هو الأمر بالنسبة للحالات (أوضاع ـــ مواقف) الأخرى ، فإن موقف الانفتاح يشجع مشاعر وعواطف مشابهة لدى الطرف الآخر ، لاحظ شارل داروين هذا التأثير المتبادل ، عندما كتب أنه كثيراً ما لاحظ حيوانات تعبر عن الخضوع والإذعان ، كشكل من أشكال الانفتاح ، وذلك عندما تستلقي على ظهورها ، وتعرض أعضاءها الناعمة والحساسة ، وكذلك رقابها ، وتكشفها أمام خصومها ومنافسيها . ولاحظ أنه في مواقف كثيرة ، وحتى الحيوان البالغ الوحشية والشراسة ، لا يستغل المغلوب أو المقهور . كما لاحظ أيضاً ، الدكتور ليون سميث ، الخبير في علم النفس المقارن ، والذي يختص في دراسة عمليات التعبير لدى الحيوانات ، أن «الاستلقاء على الظهر وإظهار الرقبة ، هو وضع ، وإشارة للخضوع والاستسلام في أوساط الذئاب ، وغيرها من ذوات الأنياب» . وقد اختبر ذلك الدكتور سميث ، مع ذئب مفترس . فعندما كان الذئب يعوي مهدداً ، كان الدكتور سميث يستلقي أرضاً على ظهره ، ويكشف ، ويظهر رقبته «كان الذئب يلمس رقبتي ، وفق الطريقة المعروفة لذوات الأنياب . لم أصب بأي أذى ، ولكنني كنت خائفاً إلى حد الموت» .

وعند تحليل مواجهات تم تسجيلها بالفيديو ، لاحظنا حصول نسبة عالية من حالات التوصل إلى اتفاق في أوساط الرجال الذين يفكون أزرار ستراتهم ، أكثر من أولئك الذين يبقون ستراتهم مزررة . كما أن العديد من الرجال الذين يكتفون أياديهم على صدورهم في إشارة دفاعية ، يبقون أيضاً ستراتهم مزررة . أما الشخص الذي غيَّر للتو موقفه بشكل مؤيد ، فإنه قد يصالب يديه ، ويفك أزرار سترته بشكل غريزي . حافظ عليه ، وابقه ، في هذا الوضع ، فإنه لمن المحتمل أن أهدافكما المشتركة سوف تمكن أن تتحقق ، بقدر أكبر من السهولة .

في حالات لا تحصى ، عندما تكون المفاوضات جارية على ما يرام ـــ قمنا بتسجيل عنقود إشارات «التقارب» و«التفاهم» . الأفراد الجالسون ؛ ستراتهم

غير مزورة ، وأرجلهم متصالبة ، ويتحركون في جلستهم نحو طرف وحافة الكرسي التي يجلسون عليها ، ويقتربون من المقعد أو الطاولة ، التي تفصلهم عن خصومهم . إن عنقود الإشارات هذا يترافق ، في معظم الأحيان مع لغة لفظية تعبر عن اتفاق ممكن ، أو حل قريب ، أو ، وبشكل عام ، التعبير الإيجابي عن العمل معاً بشكل يلبي حاجات الطرفين .

لاحظت سيدة متزوجة حديثاً ، وأثناء حفلة أقامتها أسرة زوجها ، كم كان صعباً عليها أن تميز الأفراد الذين ينتمون إلى العائلة عن أولئك الذين لا ينتمون إليها . وأخبرت أن تحاول النظر إلى التعابير غير اللفظية . وبعد ذلك طلب منها أن تحدد هوية كل فرد يحضر الحفلة ، ما إذا كان صديقاً ، أم فرداً من العائلة : فأن الحالات العشرة التي حددتها ، كان ثمان منها صحيحاً ، وذلك ، وببساطة ، اعتماداً على من من الموجودين خلع سترته أو فك أزرار سترته . الشخصان اللذان أخطأت السيدة في تحديد هويتهما ، كان الأول صديقاً قديماً ، ويحضر الحفلات التي تقيمها العائلة منذ فترة تزيد عن العشرين عاماً (كانت سترته غير مزررة) ، أما الشخص الثاني ، فقد كان فرداً من العائلة ، ولكنه نادراً ما يحضر مثل هذه المناسبات ، وغالباً ما يبقى «منعزلاً» عن العائلة (كانت سترته مزررة) .

الموقف الدفاعي :

«موقف لا يدل فقط على الدفاع ، بل وعلى الاحتقار أيضاً» .

توماس غيلسبي
«العاصفة الجبلية»

وعلى العكس من الإشارة التي تدل على الانفتاح ، هناك الإشارات التي تحرس الجسم أو العواطف ضد أي خطر أو هجوم . إذا ما حصل سوء فهم ، أو استغلال موقف الانفتاح ، فإنه يتحول ، وبسهولة، ليصبح موقفاً دفاعياً .

اليدان المتصالبتان (المتقاطعتان) . يعرف أي مشجع لفريق لعبة

البيسبول ، بالضبط ، ما الذي يجب أن يتوقعه عندما يصدر الحكم أمراً لا يقبله مدرب الفريق . ينهض المدرب ، ويجري باتجاه الحكم ، إما ملوحاً بيديه ، أو يضعهما ، ويضغط عليهما بشدة ، في الجيوب الخلفية ، وغالباً ما يضعهما على شكل قبضتين ، وعندما يرى الحكم مدرب الفريق ــ يصالب (يقاطع) يديه ، كإشارة على اتخاذه موقفاً دفاعياً . (انظر الشكل رقم ــ١٤ــ) . (وذلك باستثناء حكم سباق الخيل . إنه لا يصالب يديه على صدره ــ نظراً لامتلاكه صدراً واقياً) . وفي الوقت الذي يصل فيه المدرب إلى الحكم ، يكون الحكم قد عبَّر جيداً وبوضوح ، أنه قد استعد للدفاع عن قراره . وأن جدال المدرب لا فائدة ترجى منه . وكجزء من عنقود إشارات الحكم الدفاعية هذه ، قد يدير الحكم ظهره إلى المدرب ، في إشارة تعني «لقد جادلت ما فيه الكفاية» .

مصالبة اليدين ، وضع شائع الاستخدام جداً في الحياة اليومية و يبدو ، كما يرى داروين ، أنه عام الاستخدام في أنحاء العالم كافة ، من أجل التعبير عن الموقف الدفاعي الأساتذة يستخدمونه ، وخاصة عندما يتواجدون وسط جماعات من أندادهم ، كذلك يميل الأطباء إلى استخدامه عندما يكونون برفقة أطباء آخرين . كما يقوم الصبية بمصالبة أيديهم عندما يتحدون أوامر وتوجيهات آبائهم ، ويستخدمه المسنون عندما يدافعون عن حقهم في أن تسمع كلمتهم وتطاع . ويبدو أنه يفهم إما كحرس مدافع ضد هجوم متوقع ، أو كوضع ثابت ، يبدو أن الفرد سوف لن يغيره .

من بين جميع المؤشرات التي بحثناها ، تميل هذه الإشارة إلى أن تكون أكثرها سهولة على الفهم ، وأحياناً الأقل تنظيماً كمؤشر غير لفظي . كما تميل أيضاً إلى أن تكون الإشارة التي تؤثر على سلوك الآخرين . تستطيع الجماعات المؤلفة من أربعة أشخاص أو أكثر ، أن تؤثر على الجماعة كلها بواسطة مصالبة يديك في موقف دفاعي . احتفظ بهذه الإشارة ليس فقط وأنت تستمع ، بل وأنت تتحدث أيضاً ، ثم لاحظ السرعة التي يسير فيها الأعضاء الآخرون تحت قيادتك . وبمجرد أن يتظاهر اثنان منكم ، ويأخذون هذا الموقف الثابت ، فإن



١٤ ــ الأيدي المتصالبة ، وضع دفاعي

الأعضاء الآخرين سوف يتأثرون ، بالتاكيد . وسوف تجد أنه من السهل جداً أن تقسم الجماعة إلى مجموعات صغيرة فرعية ، أو أن تدفع الأفراد إلى أن يدّعوا وينتحلوا المواقف التي من الصعب عكسها ، من أجل تحقيق الاتصال المفتوح .

إشارة الأيدي المتصالبة شائعة وعامة في أشرطة الفيديو التي سجلناها للمفاوضات . ومن سوء الحظ ، أن العديد من الأفراد ، لا يدركون أنه عندما يصالب خصمهم يديه ، فإن هذا يدل على أنه أخذ موقفاً دفاعياً . وفقط عند مشاهدة شريط الفيديو يتحقق المشترك ويدرك خطأه . وبدلاً من إغراء وكسب مشاعر المعارض عن طريق التقرب منه ، والتعرف على حاجاته ، يتابع المتدرب الحديث ذاته الذي دفع المعارض لأن يأخذ هذا الموقف الدفاعي . غالباً ما «يطفىء» الناس وبشكل فعال ، ويستمرون في «إطفاء» الشخص الذي يرغبون



١٥ — القبضات تقوي الموقف الدفاعي:

في «فتحه وتشغيله» . عندما نلاحظ معارضاً ، بيديه المتصالبتين ، يجب أن نعيد النظر بما نفعله أو نقوله إلى هذا الفرد . إنه يعبر بقوة عن حقيقة أنه انسحب تماماً من النقاش .

يكشف ، في أحيان كثيرة ، تسجيل الفيديو للمفاوضات التي فشلت ، أن الطلب ، أو الرجاء ، أو العرض ، قد تم في وقت ، أو بطريقة ، من شأنها دفع الشخص الآخر إلى أن يصبح في موقف دفاعي . ومن هذه النقطة فصاعدا ، تصبح التنازلات ، والاتفاقات ، أو الأشكال الأخرى من التعاون ، أكثر صعوبة .

إن العجز عن التمييز والفهم المبكر لإشارات وعلامات المعارضة وعدم الاتفاق ، والانزعاج ، وعدم القناعة ، سوف يكون من شأنه أن يؤدي غالباً إلى موقف أكثر تعقيداً ، يصبح في الوصول إلى اتفاق حول أي موضوع مسألة بالغة الصعوبة ، وحتى أنها تصبح مؤلمة .

وإذا ما كنت في موقف (وضع) تفكر فيه فيما إذا كان الفرد يقف موقفاً دفاعياً ، أو أنه يتظاهر (كما يزعم البعض) ، لاحظ ، وراقب يديه . هل هما في حالة استرخاء ، أم على شكل قبضة (الشكل رق ــ١٥ــ) ؟ وهل الأصابع ملتفة بقوة حول عضلة الذراع ذات الرأسين إلى الحد الذي أصبحت فيه السلاميات بيضاء اللون (الشكل رقم ــ١٦ــ) ؟. هذا الموقف الدفاعي يشبه الموقف الذي غالباً ما يأخذه الشخص العصبي عندما يسافر جواً ، والذي يضغط بشدة على مسند الكرسي عند إقلاع الطائرة .

ونظراً إلى أن للنساء بنية جذع مختلفة عن نظيرتها لدى الرجال ، فغالباً ما يكتفن أيديهن في موضع أخفض على جسدهن (الشكل رقم ــ١٧ــ) . تأخذ الفتيات في سن البلوغ هذا الموقف الدفاعي على نحو أكثر من شقيقاتهن الأكبر سناً .

الجلوس مع وضع الرجل فوق ذراع الكرسي (رفع الرجل إلى الأعلى) .
(انظر الشكل رقم ــ١٨ــ) . قد نعتقد أو نتصور في البداية أن هذا وضع مريح ، يستطيع منه الشخص أن يعبر من خلال انفتاحه عن قدر معين من روح التعاون ، ولكننا سرعان ما نكتشف أنه ، وبالرغم من هذا الوضع الذي يبدو فيه الشخص في حالة استرخاء ، فإن هذا الشخص ــ وحتى لو وضع على وجهه أحياناً ابتسامة خفيفة ــ ليس متعاوناً . وبدلاً من ذلك ، هو ، وبشكل عام ، غير مهتم ، أو أنه معاد لمشاعر ولحاجات الشخص الآخر . ونعثر أيضاً على وضع جسدي مماثل في كتاب هنري سيدون «الإشارات البليغة» ، والذي يوضح فيه سيدون ، ويصف كـ«غير مكترث» رجلا ريفيا انجليزيا في عام ١٨٣٢ ، يجلس بالطريقة ذاتها . تؤكد مضيفات الطائرة ، أن المسافر الذكر ، الذي يجلس بهذه



١٦ ــ إمساك اليد بقوة كموقف دفاعي 16. The arm

الطريقة ، غالبا لن يكون من الصعب التعامل معه . وفي العديد من علاقات بائع/شاري . يقوم البائع ، الذي يجلس في مكتبه ، باتخاذ هذا الموقف ، كي يعلن أو يعبر بطريقة غير لفظية سيادته أو حقوقه الاقليمية في المواجهة التي تتم

على أرضه ، كما أن العديد من المدراء أو أرباب العمل ، يأخذون هذا الموقف ، من أجل أن يظهروا تفوقهم وسيادتهم في مكاتب مرؤوسيهم .

الجلوس في وضع معاكس على الكرسي ، بحيث يستخدم ظهر الكرسي

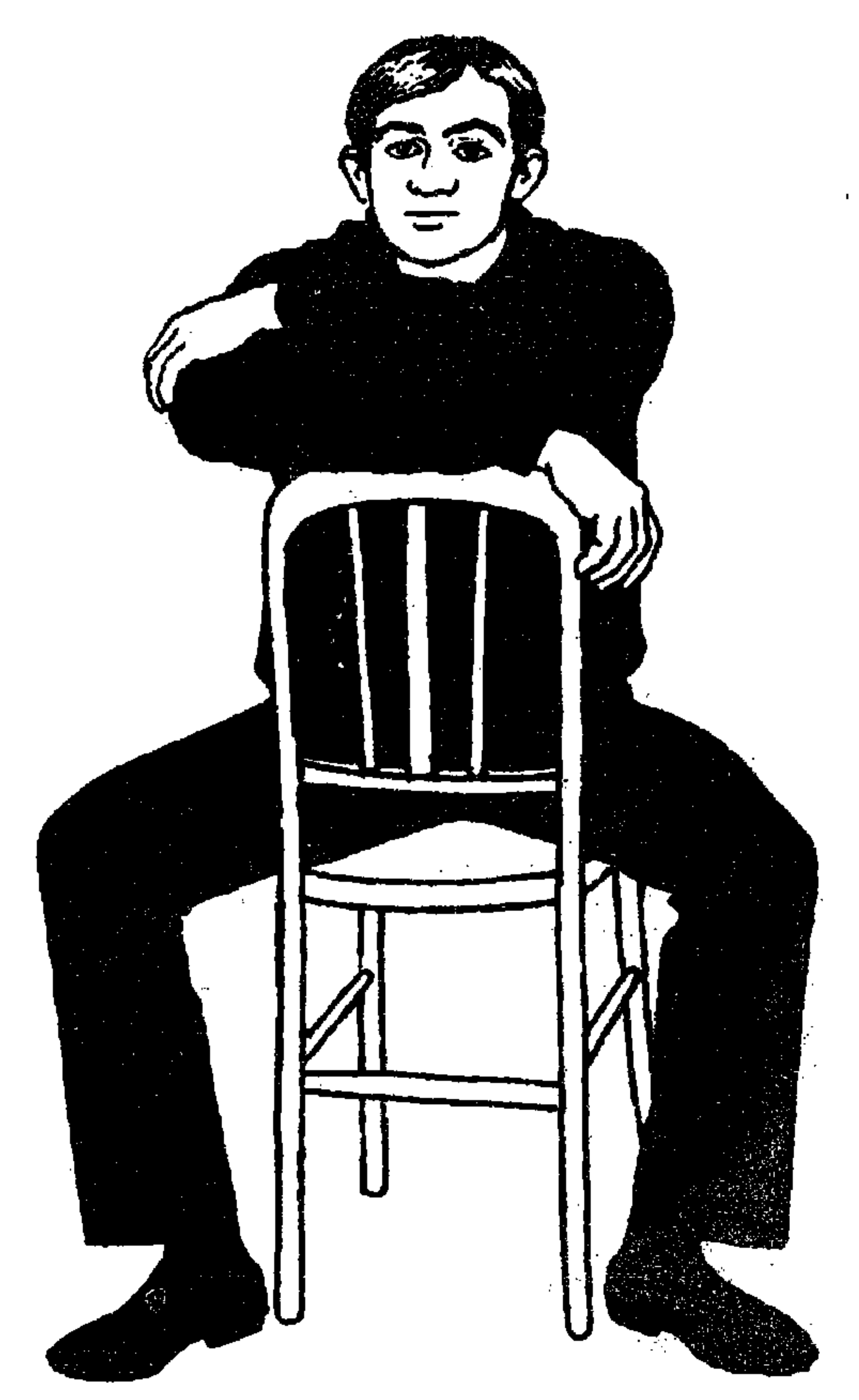


١٧ ـــ طريقة المرأة في إشارة مصالبة الأيدي

كترس أو كدرع (الشكل رقم ــ١٩ــ) . هذا الوضع ووضع القدمين على أعلى المقعد ، هما وضعان متشابهان . وهما يستخدمان إلى حد بعيد خلال مواقف سيادة/خضوع . إننا ندرك جيداً انه ، وبالرغم من المواقف والأوضاع التي يأخذها المعارض ، والتي يبدو فيها منفتحاً ومتعاوناً ، فإن الحقيقة قد تكون شيئاً



١٨ ــ عدم الاكتراث ، أو ما هو أسوأ ، وضع الرجل فوق ذراع الكرسي



pose ١٩ ـ الفرشخة على الكرسي ، وضع اخر للسيطرة أو التحكم.19

مختلفاً تماماً عن هذه المظاهر . إنه يحاول أن يظهر السيادة والتفوق أو العدوانية .

مصالبة الأرجل (أو وضع رجل فوق رجل) . إذا ما كان عليك أنْ تتمشى أمام العديد من مقاهي الرصيف في أي بلد أوروبي ، فإنه لمن المحتمل أن تميز سائحاً أمريكياً ذكراً ، فقط من الطريقة الذي يصالب فيه رجليه ، أو يضع قدماً فوق قدم . يستخدم الذكر الأمريكي ما يمكن تشبيهه أو إيضاحه ؛ «رقم أربعة» . حيث تكون إحدى الرجلين بشكل أفقي ، مع وضع الكاحل على ركبة الرجل الأخرى (الشكل رقم ـ ٢٠ ـ) . ويبدو واضحاً أن هذه هي بالضبط الطريقةالأمريكية في الجلوس ، وحتى أن العديد من النساء الأمريكيات يستخدمن هذه الطريقة حينما يرتدين سروالاً (بنطلوناً) .

أشار أحد حضور ندوة عقدت مؤخراً إلى أنْ زوجته ، التي ولدت وتعلمت في أوروبا ، وتستخف به باستمرار لجلوسه بطريقة (رقم ٤) ولذلك غالباً ما تقول له : « لماذا لا تجلس كرجل محترم ؟ » (نظّمنا ندوة لصالح شركة بريطانية في مانشيستر ، في أنجلترا . من أصل ٨٣ مديراً وموظفاً إدارياً كبيراً ، جلس اثنان منهم فقط في وضع «رقم ٤» ، وذلك طوال فترة النقاش ») .

مشترك آخر في الندوة ، وهو شخص خدم في المخابرات الألمانية أثناء الحرب العالمية الثانية ، علّق على عدد العملاء الأمريكيين الذين تم القبض عليهم نتيجة لإمساكهم الشوكة باليد اليمنى أثناء تناولهم الطعام ، وذلك بالرغم من التدريب الدقيق والحازم لتناول الطعام بالطريقة الأوروبية . لاحظنا أنه كان بالامكان مضاعفة رقم العملاء الأمريكيين الذين كان بالامكان القبض عليهم لو كان الألمان قد نظروا وانتبهوا إلى الجلوس بطريقة «رقم ٤» . وفي تسجيلاتنا ، التي يزيد عددها عن ألفين ، للمواجهات ، وحيث أحد المواجهين ، أو كلاهما ، يصالب رجليه بهذه الطريقة ، كنا نلاحظ أنه في كل حالة تقريباً ، تدل على أن المواجهة قد وصلت إلى مرحلة عالية من المنافسة . أحد أصدقائنا في لندن ، وهو لاعب شطرنج جيد، تلقى تعليمه في الولايات المتحدة الأمريكية ، أشار إلى أنه غالباً ما يجلس بطريقة «رقم ٤» ، عندما تكون نتيجة المباراة موضع شك . إنه يوافق على



٢٠ ـ الطريقة الاوروبية لمصالبة الرجلين ، والطريقة الامريكية الوضع الشبيه برقم ٤

أن هذا وضع أحمق وغبي بالنسبة للاعب شطرنج ، وذلك لأنه في كل مرة يأتي



٢١ ـــ الملل أو عدم الصبر

دوره في اللعب ، يجب أن يحل رجليه المتصالبتين ، ويعيدهما إلى وضعهما الطبيعي ، ثم يتحرك نحو الأمام . ومهما يكن من أمر ، فقد أضاف هذا اللاعب ، أنه عندما يزول الشك المتعلق بنتيجة المباراة ، ويشعر بالأمان فإنه سوف يفوز ، فإنه يضع قدميه الاثنتين على الأرض .

لاحظنا في تسجيلاتنا ، أنه غالباً ، وأثناء المرحلة من المفاوضات التي يتم فيها عرض ، وتقديم ، ومناقشة القضايا ، أو عندما يحتدم النقاش والجدل ، فإن أحد المفاوضين ، أو كليهما ، يصالب رجليه ـــ سواء على طريقة وضع رجل فوق رجل ، أو على الطريقة الأمريكية ـــ رقم ٤ . كما لاحظنا أن عدد المفاوضات

التي تم التوصل فيها إلى اتفاقيات ، يزداد كثيراً عندما يصالب المتفاوضون أرجلهم ، ويتحركون نحو الأمام .

وفي تسجيلاتنا المتعلقة بمثل هذه الاتجاهات ، لا تستطيع إطلاقاً أن تتذكر موقفاً واحداً ، انتهى إلى اتفاق ، وما زال فيه ، وحتى مفاوض واحد ، يضع رجلاً فوق رجل . الأفراد الذين يصالبون أرجلهم ، يبدو أنهم الأشخاص الذين يعتبرون أقوى المنافسين ، والذين يحتاجون إلى أكبر قدر من الاهتمام ، وفي التحليل الأخير ، ناقشنا وضع مصالبة الأرجل مع العديد من البائعين . ولم يستطع أي واحد منهم أن يتذكر أنه كان قادراً على أن ينهي العملية بشكل ايجابي ، وهو يجلس بهذا الوضع . وإذا ما ترافقت مصالبة الرجلين ، مع تكشيف اليدين ، فإنه لمن المؤكد أن تواجه عدواً .

عندما تصالب المرأة رجليها ، وتضع قدمها في حركة ركل خفيفة ، فإنها غالباً ما تكون ضجرة من الموقف ، وشاعرة بالملل ــ ويحدث ذلك في حالات انتظار إقلاع الطائرة ، وانتظار الزوج الذي تأخر ، أو الاستماع إلى حديث غير مشوّق (الشكل رقم ــ ٢١ ــ) .

ج التقدير :

> **«عندما يصبح الطالب في الصف مستغرقاً حقيقة في المشكلة المطروحة . وعلى الأرجح ، يقوم بخفض لوحتي كتفيه ، ويباعد ما بين قدميه ، وينكش شعره ، ويقوم بعدد من الأفعال غير اللفظية . وعندما تُحل أو تتوضح المشكلة ، يقف ، ويعيد ترتيب ثيابه ، ومرة ثانية يصبح على ما يرام اجتماعياً» .**
>
> **س . هـ وول بيرت**
> **«الجمهور»**

إن بعض أكثر الإشارات التي يساء تفسيرها وفهمها هي ما نسميه

إشارات التقدير (التقويم ، التثمين) ـــ التي تتعلق بالتأمل والتفكير . وطالما أن الكثير من فعاليتنا في العمل والحياة الاجتماعية يتوقف على التواصل وتبادل الأفكار والمعلومات ، فإن معرفة وتقدير المعلومات المتوفرة عن الاستجابات (رجع الصدى ، التغذية الارتدادية) مسألة حاسمة وهامة بالنسبة للفرد ، الذي يريد أن يعرف كيف تم استقبال رسالته . تركز عدد قليل من الأبحاث على عملية التقدير قبل قبول الفكرة ، أو السلعة ، أو الخدمة . ومع ذلك ، فقد جمعنا كمية ضخمة من المعلومات عن الإشارات عن نماذج تصرفات الباعة والمعلمين ، والممرضات ، ورجال الإدارة ، والمحامين ، وآخرين ، وكلها تشير إلى أنه ثمة أفعال تعبر عن هؤلاء الأشخاص ، قد جرى تقديرها وتقويمها . ومن أجل الإيضاح ، دعنا ننظر إلى الموقف في قاعة تدريس .

السيدة كلارك ، التي تدرس الرياضيات ، توضح الجانب الأساسي من الموضوع لاحظت السيدة كلارك أن فريد يحملق فيها بتركيز شديد ، وجسمه منتصب ومتوتر ، وقدماه مسطحتان على الأرض . لم تلاحظ أية حركة أو إيماءة من أي نوع على فريد . هل تعتقد أن فريد يصغي إلى المحاضرة ، ويقيم ما تقوله السيدة كلارك ؟ :

إذا ما اعتقدت أنهم مهتم بالمحاضرة ، تكون قد أخطأت . إن معلماً شاباً ، غير معتاد على هذا الوضع ، قد يتأثر به ، ولكن المعلم الأكثر خبرة وتجربة سوف لن يخدع به . لقد أطفأ فريد المعلمة ، وعطلها ، فقد استخدم تكنيك التغطية هذا : من أجل إقناعها أنه يستمع إلى المحاضرة .

متجاهلة غيبوبة فريد وشروده ، التفتت السيدة كلارك إلى شارل . إنه يجلس على حافة كرسيه ، جسمه منحن إلى الأمام ، ورأسه مائل قليلاً إلى الأمام ، ومدعوم بيد واحدة . سوف تكون السيدة كلارك محقة في حكمها أن كلارك مهتم بما تقوله .

إشارات وضع اليد على الخد (الشكل رقم ـــ٢٢ـــ) . أظهر أوغست رودان ، النحات العظيم ، رؤية نافذة وعميقة للغة الإرشادية ، حين أبدع تمثال



٢٢ ـ إشارات التقويم والتقدير

«المفكر» من يستطيع أن يشك أن تمثاله هو لشخص مستغرق بشكل كامل في التفكير بمشكلة ما ؟ الأشخاص الذين يأخذون وضعاً شبيهاً بوضع تمثال «المفكر» لرودان ، مع وضع اليد على الخد ، هم متورطون في شكل ما من التوسط . في بعض الأحيان توجد رمشة خفيفة في الأعين . الصبي الذي يجلس على درج السلم (بير السلم) وينظر نحو الأسفل إلى اليافعين ، يأخذ هذا الوضع ، كما يفعل العديد ، من الصغار والكبار ، حين يجلسون على حافة الرصيف ، ويشاهدون مسيرة .

تَعرَّف على هذا الوضع من الاهتمام والإثارة ، وميَّزه ، صديق أعدَّ عروضاً سمعية ـ بصرية لفريق الإدارة لديه . عندما كان يقف في مؤخرة الغرفة ، كان يستطيع أن يراقب إلى أي مدى يقدم فيه العرض على نحو جيد ، وذلك بواسطة



٢٣ ــ تقويم نقدي

أو من خلال ملاحظة عدد الإداريين الحاضرين ، الذين يضعون يداً واحدة ، أو يدين ، على رؤوسهم ، وينحنون نحو الأمام ، وذلك على العكس من أولئك الذين يجلسون في المؤخرة ، وأرجلهم متصالبة ، وأيديهم مكتفة ، أو أجسادهم ملتوية بعيداً عن الشاشة .

يُظهر أحياناً شخص ما ، ما نسميه «عنقود تقويم انتقادي» . (الشكل رقم ــ٢٣ــ) . يضع يده على وجهه ، بطريقة خاصة ، وبحيث يضع ذقنه في راحة يده ، ثم يمد سبابته ، على طول خده ؛ أما الأصابع الأخرى المتبقية ، فيضعها تحت فمه . عندما تترافق وتترابط الإشارات وضع اليد على الخد بهذه الطريقة ، مع انسحاب وابتعاد جسم الفرد عن أي شخص آخر ، فإن نموذج

التفكير هنا يكون انتقادياً ، تهكمياً ، أو سلبياً ، بطريقة ما ، إزاء الشخص الذي يحاول إقناعه .

حين كنا نعقد ندواتنا ، كان من أول الإشارات التي نبحث عنها ، لنقرر ، ولنحدد ، مقدار صعوبة المجموعة ، في تلك الأنواع من حالات وضع اليد على الخد . فإذا كان لدينا ، على سبيل المثال ، خمسون مسؤولاً إدارياً كبيراً ، يحضرون الندوة ، ففي خلال الخمس عشر دقيقة الأولى ــ وخاصة خلال فترة العرض من خلال الاتصال (التعبير) غير اللفظي ــ يكون ، على الأقل ، حوالي ثلاثين مسؤولاً يأخذون هذا الوضع . ويكون حوالي نصف هذا العدد تقريباً مهتماً جداً بما يقال ، ويحني جسمه قليلاً إلى الأمام . أما النصف الآخر ، فإنه يأخذ موقف ــ انتظر وراقب ــ ، وسوف ، يجلس وجذعه مائل إلى الوراء ، مع شيء من الشك والريبة فيما يقال . أما العشرون الباقون ، فسوف ينقسمون بين أولئك الذين يجلسون وأيديهم متكتفة (أرني ما عندك) ، وبين أولئك الذين يجلسون على طرف الكرسي ، ويضعون أكواعهم على أفخاذهم ، ويتركون أيديهم معلقة بشكل مسترخ . («هذا عظيم ! دعني ألعب ، أيها المدرب» . مهمتنا هي تحويل التقويم والتقدير إلى انتباه واهتمام) .

إمالة الرأس . لاحظ شارل داروين في دراسته ، ومنذ البداية ، أن الحيوانات ، تماماً كما الإنسان ، ترفع رأسها قليلاً ، عندما تسمع شيئاً يثير اهتمامها . وتدرك المرأة ، وفي سن مبكرة ، وبشكل غريزي ، مغزى وأهمية هذه الإشارة . إنها تعطي انطباعاً بالاستماع برغبة وتصميم . ولذلك فإن النساء يستخدمن هذه الإشارة بشكل واع أثناء الحديث مع شاب يردن أن يلفتن انتباهه ، أو يتركن انطباعاً ما لديه .

في ندواتنا ، إذا لم يحن معظم الحاضرين رؤوسهم ، فإننا نشعر أن المجموعة ككل ، لم تصبح بعد مهتمة بالموضوع . وبمجرد أن يعي المتحدث ويفهم هذه الإشارة ، يستطيع أن يتقرب من الجمهور بطريقة أكثر إيجابية ، ويستطيع أن يقيس مدى جودة وصول معلوماته إلى المستمعين . ويمكن أن يكون هذا مفيداً



٢٤ ــ إشارة تقويم ــ مسح الذقن

جداً وخاصة عندما يريد المتحدث أن يغطي مادة ضخمة ومتشعبة خلال وقت قصير . عندما تُحَمَّل دارة كهربائية أكثر من طاقتها ، فيفتح الموجة ، وبالتالي فإن الدارة لا تأخذ طاقة أكثر من قدرتها على الاستخدام . يتصرف الأفراد في بعض الأحيان بالطريقة ذاتها ، عندما تتدفق عليهم معلومات كثيرة ومتشعبة . إنهم يظهرون إشارة عدم اكتراث بالمعلومات الإضافية . يتغير عنقود الإشارات ، تصبح الرؤوس منتصبة أكثر مما هي مائلة ، كذلك تصبح الظهور مستقيمة ، ثم تسترخي . وتشاهد نظرات نحو السقف ، وتطلعات إلى الساعات ، وإلى

الآخرين ، وفي النهاية ، سوف يغير بعض الحاضرين أوضاع أجسادهم بحيث تصبح موجهة نحو المخرج ، الباب . وإذا ما وصلت الجماعة إلى هذه المرحلة ، يجب على المتحدث أن يدرك جيداً أنهم يقولون له ، بالإشارة ، وبلغة غير لفظية «يكفي» .

مسح (تمسيد ــ وضع اليد على) الذقن (تفكير/تقويم وتقدير) . (الشكل رقم ــ٢٤ــ) . إن إشارة «حسناً ، دعني أفكر» هذه ، والتي يبدو أنها منتشرة في أنحاء العالم كافة ، تستخدم عندما يكون الأشخاص في عملية اتخاذ أو صنع قرار ، إذ كل فيلم سينمائي غربي يتضمن ، على الأرجح ، مشهداً يمسح (يُمسد أو يفرك) فيه الطبيب ذقنه ، ويقول : «لا أعرف يا مارشال ، ما إذا كانت هذه هي أفضل طريقة لمعالجة دالتون» . في الاستعراض الموسيقي «عازف الكمان على السطح» ، يمسح تيفي ذقنه في كل مرة يفكر فيها بشيء ما هام ، يشير داروين إلى الإشارات ذات الطبيعة التوسطية هذه ، ويقول أن الكثير من الناس عبر العالم كله « يفركون » أحياناً لحاهم ... ويضعون أياديهم ، وغالباً الإبهام والسبابة ، بحيث تكون على اتصال مع جزء ما من الوجه ، وغالباً الشفة العليا . ويقول هنري سيدون في كتابه «الإشارات الفصيحة» (أو البليغة) إن «هذه الإشارة (يقصد مسح الذقن باليد) تعني ، أن الرجل العاقل والحكيم يفكر بقضية ما ، يجب أن يتخذ قراراً بشأنها» .

وعلى المسرح ، وخاصة مسرح شكسبير ، يمكن رؤية ممثل يقوم بهذه الإشارة (الحركة) ، مع تحقيق انسجام بينها ، وبين الكلمات التي تعبر عن دراسة أو تحليل دقيقين . كما أنه ، وأثناء مراقبة مباريات الشطرنج ، يستطيع المرء غالباً أن يلاحظ ، وأن يرى هذه الإشارة ، في الوقت الذي يفكر فيه اللاعب بالحركة التالية . وبعد اتخاذ القرار ، تتوقف عملية مسح (تفريك ، تمسيد) الذقن ــ وهي لا تتوقف فقط لأن على اللاعب أن يستخدم يده . يستخدم العديد من رجال الأعمال هذه الإشارة ، وذلك بالرغم من أن بعضهم يحاول إخفاءها ، من خلال اللجوء إلى استخدام الضربات الخفيفة ، أو المسح الخفيف والسريع ، للذقن .



٢٥ ــ « هل يمكن إعادة السؤال ثانية ؟ »

التعبير الوجهي الملائم والمرافق لهذه الإشارة ، هو إغماض العينين قليلاً ، تماماً ، كما لو أن الشخص يحاول أن يرى الجواب أو الحل للمشكلة من على مسافة بعيدة .

الإشارات باستخدام النظارة . إن إحدى الإشارات ، التي تسبب رد فعل عاطفي ــ انفعالي سلبي لدى الآخرين ، هي تخفيض وضع النظارة إلى الجسر السفلي للأنف ، والنظر إلى الآخرين من أعلى . (الشكل رقم ــ٢٥ــ) . يشعر متلقي هذه النظرة أنه ينظر إليه شزراً ، وبشيء من التعالي . إن الكثيرين من المسؤولين الإداريين الكبار ، الذين يستخدمون نظارات «العجزة» لأغراض القراءة ، غالباً ما يستخدمون هذه الإشارة الحركة مع مرؤوسيهم . إننا نؤكد ، أنه ، وإذا ما حدث وكانت هذه الإشارة الحركة مجرد عادة وطقس ، فيجب أن تكن متنبهاً جداً إلى جوانبها السلبية . الأفضل ، أن تحاول ألا تستخدمها لفترة ، وراقب ما إذا كنت لم تحصل على استجابة أفضل .

الإشارة الأخرى ، في ما نسميها المماطلة (التسويف ، والتأجيل) ، أو إشارة التوقف من أجل التفكير . يلجأ الكثيرون إلى نزع نظاراتهم ، على نحو



٢٦ ـــ كسب وقت للتقويم والتقدير

بطيء ومتعمد ، وينظفون عدساتها بعناية ودقة ، حتى لو لم تكن بحاجة إلى تنظيف . ويستخدم البعض هذا الطقس ـــ العادة من أربع إلى خمس مرات في الساعة . صورنا هذه الإشارة عن طريق الفيديو العديد من المرات أثناء المفاوضات الوجاهية . وفي جميع الحالات ، كان الشخص الذي يستخدمها ، يريد أن يؤخر ، الجواب ، وأن يأخذ وقتاً للتفكير بالموقف ، وذلك قبل أن يعارض ، أو يسأل عن إيضاحات ، أو يطرح سؤالاً ما .

إشارة أخرى يقصد منها كسب الموقف وهي نزع النظارة ، وإمساكها باليد ، ووضع القطعة التي تقع خلف الأذن في الفم (الشكل رقم ٢٦) . ونظرا

لان الناس لا يستطيعون عادة أن يتحدثوا جيدا ، عندما تكون أشياء ما موجودة في أفواههم ، فإنهم قد يقومون بعمل أفضل ، كالاستماع ـــ أو تجنب قول أي شيء ، عندما يريدون التفكير بالمسألة أولاً . يتضمن كذلك وضع الأشياء في الفم أن هذا الشخص يبحث عن غذاء ، ومن الممكن أن يكون على شكل معلومات .

إشارة أخرى من عائلة الإشارات المتعلقة بالنظارات ، وهي نزع النظارات ، إما بسرعة ، أو مع تأكيد وتشديد ، وإلقاؤها على الطاولة . ثمة الكثير من المفاوضين ، الذين يعبرون عن شدة غضبهم وانفعالهم ، بهذه الطريقة كم عدد الأشخاص الذين يستخدمون بشكل متعمد هذه الإشارة كتعبير عن «لقد زاد الأمر عن حده كثيراً» أو «انتظر فقط دقيقة» ، لا أحد يعرف . ولكن ، ومهما يكن من أمر ، فإن معظم الناس ، وسواء ما إذا كان مدركين ومتنبهين لإشاراتهم أم لا ، فإنهم يعبرون عن مقاومة لما يقال . ولهذا ، وإذا ما واجهت هذه الإشارة ، فيجب أن تغير طريقة معالجتك للموضوع ، أو طريقة تناولك للأمر . كما يجب أن تفعل شيئاً ما من شأنه تخفيف حدة التوتر والانفعال . يجب أن تحمل الشخص الذي قام بالإشارة على أن يعيد نظاراته إلى وضعها ، وبالتالي ، يصبح كل منكما قادراً على أن «يرى» خيارات وبدائل أخرى .

مدخنو الغليون . يمارس مدخنو الغليون عادات وطقوساً أكثر مما يفعل مدخنو السجائر . وفي نهاية المطاف ، لدى مدخن الغليون العديد من الوظائف والأعمال التي يجب أن يقوم بها : إذ يجب عليه أن يملأ الغليون ، وينظفه ، وينقره على شكل ضربات خفيفة ، ويشعله ، ويحافظ عليه متقداً . وأثناء هذه العمليات ، يستطيع أن يستخدمه كأداة حك ، أو كمؤشر ، أو كعصا يضرب بها على الطاولة ... الخ ، الأمر الذي يتيح له أن يستخدم الغليون (ليكسب وقتاً للتفكير) كأداة إشارية سرية لدينا شريك نسميه التوسكاني ، «مدخن الغليون» . يقوم بإشارات أثناء الحديث ، مستخدماً غليونه ، تماماً كما يستخدم المايسترو «عصاه» الصغيرة لتوجيه العازفين . شريكنا هذا ، مدخن الغليون المدمن ،

اخترع سلسلة من الإشارات الغليونية المتشابكة والمعقدة ، والتي تنقل رسائل وأوامر وتوجيهات مثل : اصمت ، استمع بشكل أكثر اهتماماً ، العرض غير مقبول ، دعنا نذهب ... الخ . إنه لمن المفيد جداً بالنسبة لفريق المفاوضات ، أن يكون لديه إشارات ، يستطيع عبرها أن يتواصل بطريقة غير لفظية ، باستخدام الغليون ، أو بدونه .

يستطيع المرء أن يلاحظ الإشارات المتعمدة التي يقوم بها مدخن الغليون عندما يتماثل أو عندما يناور من أجل كسب الوقت للتفكير ، أو لإعادة النظر . لقد لاحظنا أن عدداً هاماً من مدخني الغليون هم مهندسون أو علماء أو يعملون في مجالات تقنية أخرى ، يكون فيها التفكير المجرد مهماً . إنهم بحاجة إلى مزيد من الوقت لاتخاذ قرارهم اكثر مما يحتاجه ذوو التفكير العملي والغائي والموجه ، هؤلاء الذين يميلون عادة لتدخين السجائر .

لاحظنا في تسجيلاتنا لجلسات مفاوضات كثيرة لرجال أعمال ، وجود نموذج شخصية مختلف تماماً بالنسبة لمدخن الغليون ، أم لمدخن السيجارة . يميل مدخن الغليون إلى أن يلعب «لعبة القط والفأر» أو «الاستغماية» ، وذلك إلى أطول وقت ممكن ، ودون أن يكشف موقفه . أما ، على الناحية الأخرى ، فإن موقف مدخن السيجارة ، عادة ما يكون» دعنا ننهي هذه المسألة ، وننتقل إلى قضية أخرى». يعطي مدخنو الغليون انطباعاً أنهم أكثر صبراً ، وأكثر تحملاً للحوار والنقاش ، من مدخني السجائر ، الذين غالباً ما يبدون كأحصنة السباق للمسافات القصيرة ، الجاهزة للعدو فوراً . (نسبة مدخني السجائر إلى مدخني الغليون بين الذين اشتركوا في أبحاثنا هي عشرة إلى واحد . ومن غير المستغرب ذلك ، نظراً لأن غالبية رجال الأعمال يميل إلى التفكير الملموس أكثر من التفكير المجرد) .

المشي (ذرع المكان جيئة وذهاباً) . يبدو آن الأمريكيين يشعرون بقدر أكبر من الراحة عندما يفكرون وهم واقفون . وهم غالباً ما يلجؤون إلى هذا السلوك ، عندما يريدون حل مشكلة صعبة ، أو اتخاذ قرار صعب . ومن بين



٢٧ ـــ إنه صعب بالنسبة لي أن أرى الجواب

الإشارات ، تعتبر هذه الإشارة إيجابية جداً . ولكن يجب على المرء ألا يتحدث إلى الشخص الذي يمشي بهذه الطريقة . فقد يؤدي الحديث معه إلى قطع سلسلة أفكاره ، وبالتالي ، إلى نوع من التدخل فيما يحاول أن يقرره . يفهم معظم العاملين في مهنة البيع ، كم هو مهم ترك الزبون أو المستهلك المتوقع لوحده ، حين يمشي جيئة وذهاباً ، يفكر ما إذا كان سيشتري أم لا . إنهم يتركونه يقطع الصمت إذا ما أراد أن يوجه اعتراضاً ، أو أن يطرح سؤالاً . يستطيع العديد من المفاوضين الأكفاء أن يستفيدوا من الشخص الذي يعض لسانه ولا ينطق بأية كلمة ، في حين يكون الآخرون يفكرون بالقرار الذي سيتخذونه .

الضغط على قصبة الأنف . (الشكل رقم ـــ٢٧ــ) . هذه الإشارة ، التي ترافق غالباً بتضييق العينين ، تعبر عن تفكير واهتمام عميقين بصدد القرار الذي سيتخذ . الشخص الذي يعاني من الصراع الداخلي قد يخفض رأسه ، ويضغط

على قصبة أنفه ، ليختبر ، ما إذا كان حقيقة يواجه مثل هذا المأزق ، أم أن الأمر مجرد حلم سيء . نعرف جيداً أن رجل الأعمال ، يعبر بوضوح عن حيرته من خلال الإشارات . حين يظهر هذه الإشارات ، يجب أن نبقى هادئين ، وأن ننتظره ليحدد اعتراضاته بخصوص الموضوع الذي يدور النقاش حوله . إننا لا نحاول أن نقنعه بالعدول عن موقفه بدلاً من ذلك نتعرف على مشاعره ، وننتظره إلى أن يعبر بوضوح عن شكوكه .

أحد المحامين ، الذين حضروا إحدى ندواتنا ، قال أن أحد القضاة الذين يعرفهم ، غالباً ما يشير إلى مشاعره بخصوص القضية المطروحة بواسطة الإشارات ، إذا ما اعتقد هذا القاضي أن المتهم مذنب ، فإنه نادراً ما يحرك نظارتيه . أما إذا ما اعتقد أن المتهم بريء ، فإنه يعرف هذه الإشارة بوضوح ، وفي بعض الأحيان يبقي عينيه مغلقتين لعدة دقائق ، متصارعاً مع تصوراته وتخميناته ومشاعره حول جرم المتهم .

وانطلاقاً من عناقيد إشارات التقويم والتقدير هذه ، أصبح من السهل جداً أن ننتقل إلى الوضع التالي ــ الشك والكتمان .

الشك والكتمان :

> «ثمة الكثير من الرجال الحكماء ، الذين لديهم أسرار ، وقلوب ، وملامح شفافة» .
>
> فرانسيس بيكون

يشار أحياناً إلى الإشارات التي تتضمن الشك والكتمان كإشارات تستخدم «اليد اليسرى» . ويعكس هذا المعنى العامي الأمريكي لـ«غير المرغوب» ، كـ«كالأشول أو الأعسر ، أي الذي يستخدم اليد اليسرى» . كما هو الأمر في السفينة أو الإطراء ــ المجاملة ، أو شهر العسل : ومن المثير للانتباه أن رفع الابهام إلى الأعلى ، يعني ، في لغة الإشارات ، «جيد» ، في حين أن رفع الاصبع الأيسر الصغير ــ الخنصر ، يعني «شر» . هذا الأسلوب الإضافي في

التعبير ، التواصل يميز بين مضمون اليمين «الجيد» ، واليسار «السيء» .

في أحد اجتماعاتنا الأخيرة ، كان أحد زملائنا مفرطا في الصمت والكتمان ، بخصوص إعلانه عن موقفه ، المختلف عن موقفنا . وفي كل مرة ، كنا نصل فيها إلى ما كان يبدو أنه المنطقة الحساسة ، كانت ترتفع يده اليسرى لتغطي فمه ، إما قبل أن يتحدث ، أو أثناء حديثه . وبدون قصد منا لنجعله أكثر انزعاجاً وضيقاً مما هو عليه ، طرحنا أسئلة من شأنها أن تحرر عقدة لسانه وأن يخبرنا بحقيقة مشاعره . وفي نهاية المطاف ، وحين سئل «هل تشعر حقيقة هذا الشعور إزاء ذلك ؟» أجاب قائلاً بأنه «ليس متحمساً» ، واستخدام تعابير مشابهة . كانت تقوم إشاراته على أساس معارضته القوية لأهدافنا . لقد حاول أن يخبيء مشاعره الحقيقية ، وأن يساير انكارنا . ولو لم ننتبه إلى ما كان يعبر عنه حقيقة ، كان من الممكن أن نتوصل إلى حل ، كان سيظهر ، وعلى المدى الطويل ، أنه ليس في صالحنا جميعاً . ثمة كثير من الناس يقولون أشياء يعتقدون أنك تريدهم أن يقولوها . وبعد ذلك يشعرون بالغيظ الشديد من أنفسهم ، لأنهم لم يعبروا عن مشاعرهم الحقيقية ، وكنتيجة لذلك ، فإن موقفهم هذا ، غالباً ما يكون ضد الأهداف المتوخى تحقيقها ، أكثر مما يحاول تحقيق هذه الأهداف .

إذا ما نزع شخص ما إلى عدم النظر إليك إطلاقاً ، فمن المرجح جداً أنه يخبيء شيئاً ما . ومهما يكن من أمر ، فإن لمن المرجح ، أن الانسجام في عناقيد الإشارات ، هو أفضل دليل ومؤشر ، على ما إذا كان الشخص كتوماً . الشخص المبتسم ، والمشاكس ، والدفاعي ، هو شخص غير منسجم ، متناقض ، وقد يحاول أن يخفف ضربة قوية بواسطة ابتسامة مصطنعة . «قد يبتسم المرء ، ويبتسم ، ويبقى وغداً» على حد تعبير شكسبير في مسرحية «هملت» . والشيء ذاته ، فإنه حتى أولئك الذين لم يتلقوا أي تدريب على اللغة غير اللفظية ، أو على الدراسة الواعية للإشارات ، يشعرون عندما يلعب شخص ما ألعوبة «الاستغماية» (اختبيء ــ وابحث) . إن أصعب شيء بالنسبة لمعظم الناس هو أن يعزلوا أن يخبئوا إشاراتهم ، التي تؤكد أنهم مدركون للوضع ، ثم أن يعرفوا بعد



٢٨ ـ « فقط ، ماذا تعني ؟! ».

ذلك كيف يعالجون الموقف بشكل مبدع وخلاق .

جميع الإشارات التي تعبر عن الشك والريبة ، وعدم اليقين ، والرفض ، تتضمن أساساً رسالة مشتركة وهي السلبية ! التشديد قد يختلف ، وكذلك الانفعالات المرافقة ، ولكن غالباً ما تكون الإشارة واضحة ومسموعة . «سوف لن أشتري» .

إن نسبة معينة مما نقوله للآخرين ، يستقبل بشيء من الريبة ، وعدم

اليقين ، والرفض ، والشك . حين يشعرون على هذا النحو إزاء الشيء الذي قلناه لهم ، فإنهم ، وبطريقة غير لفظية ، يعبرون عن موقفهم . إن أكثر عناقيد إشارات الرفض وضوحاً هي تكتيف اليدين ، وتحريك الجسم بعيداً ، ومصالبة الرجلين ، وإمالة الرأس إلى الأمام ، وقد يتطلع الشخص من أعلى نظارتيه ، أو يغمض عينيه قليلاً ، وكأنه يحاول أن يرى ما قيل ، على نحو واضح ، كما أن أكثر الإشارات مراوغة ، والتي تهرب أحياناً من وعينا وإدراكنا ، تتضمن حرف أو إدارة الجسم قليلاً بعيداً بحيث يقدم صورة جانبية ، أو إشارة لمس أو مسح الأنف . وغالباً ما تعتبر هذه الإشارات تعبيراً عن أكثر المشاعر سلبية .

النظرة المجانبة (الشكل رقم ـــ٢٨ـــ) . هل تعتبرها تعبيراً عن الشك والريبة ، عندما ينظر إليك الناس نظرة مجانبة (أو جانبية) ؟! ثمة تعبير شائع يقول «أعطتني كتفاً بارداً» . إنها تثبت الإشارة التي نربطها مع موقف عدم الثقة . هل تستطيع ، وعلى نحو خاص ، تذكر حالات وجّه فيها إليك شخص ما كلاماً لم تحبه ، أو لم توافق عليه ، أو بشكل عام كنت تشك فيه ؟ هل كنت تقف وتنظر نظرة مجانبة عندما كنت تقول شيئاً مثل «ماذا تقصد بذلك ؟» إنه شيء شبيه تماماً بموقف الملاكم أو المبارز ، الذي يستعد لملاقاة خصمه حاول أن تساعد سيدة متقدمة في السن ، والتي تريد أن تعبر الشارع معتمدة على نفسها ، فإنك سوف تكتشف ، وعلى نحو دقيق ، ماذا يعني تعبير ـــ المرافق لانحراف جسمها عنك بزاوية مقدارها ٤٥ درجة ـــ إنه إشارة على الرفض ، حتى دون أن تقول «كلا ، شكراً» .

اتجاه القدمين ، والجسم كله باتجاه المخرج (انظر الشكل رقم ـــ٢٤ـــ) .

سوف تلاحظ في العديد من المواقف ، شخصاً ما ، يغير فجأة وضع جسمه ، وطريقة جلوسه ، بحيث تصبح قدماه متجهتين باتجاه أو نحو المخرج ـــ الباب . هذه الإشارة عبارة عن علامة واضحة على أن الشخص يريد إنهاء المقابلة ، أو الحديث ، أو أي وضع مشابه . إن تغيير وضع جسمه يخبرك بأنه قلق ، ويتطلع إلى المغادرة . ولكن الانتباه إلى الإشارة شيء ، والتصرف إزاءها شيء

آخر مختلف تماماً . إما أن تفعل شيئاً اخر مختلفاً من شأنه أن يجعل هذا الشخص يلتفت نحوك من جديد ، أو ينحني نحو الأمام ، أو أن تدعه يذهب . وليس من المفيد لك ، بأي شكل من الأشكال ، وعلى المدى الطويل ، أن تستمر في الحديث مع شخص يؤكد لك أنه يريد أن يغادر المكان .

إن مهمة المرافق الدقيق الملاحظة ، أن يكون قادراً على أن يقرأ إشارة رئيسه ، عندما تعني أن المقابلة قد انتهت . فإذا ما تنبه المستخدم لهذه الإشارة ، وترك رئيسه (أو رب عمله) يغادر ، فإنه يكون قد ساعده ، وهذا أمر مستحب . ومهما يكن من أمر ، فإذا ما أخَّر رب عمله ، فإن هذا الأخير سوف يحتقر المستخدم ، وسوف يغلق أذنيه عن أي شيء يقوله .

الأشخاص الذين يزرونك اجتماعياً تصدر عنهم الإشارات ذاتها . ففي بعض الأحيان ، وخلال نصف الساعة الأخير من زيارتهم ، يبدؤون بموضعة أجسادهم وكأنهم على وشك المغادرة . المضيف أو المضيفة الذكيان ، لا بد أن يلاحظ هذه الإشارة ، وقد يقول بصدق «لقد أصبح الوقت متأخراً» . بالتأكيد يمر الوقت بسرعة ، عندما نجتمع معاً» . وحتى لو حصلت على عدم موافقة لفظية ، فقد تلاحظ ، وبعد أن تكون قد قلت ذلك ، أنهم يتحركون ، بحيث يجلسون على طرف الكرسي ، وذلك كتأكيد جديد على أنهم يريدون فعلاً أن يغادروا .

ملامسة أو مسح الأنف برفق ، وغالباً باستخدام السبابة . (انظر الشكل رقم ــ٢٩ــ) . في إحدى المرات ، كان شاب يناقش كتباً مع البروفسور بيرد ون سل من جامعة لويسفيل . وعندما سئل عن رأيه بأحد كتب الكلاسيكية الجديدة ، مسح أنفه ، وقال أنه استمتع كثيراً بقراءة الكتاب . ولكن البروفسور قال : «الحقيقة أنك لم تحب الكتاب». شعر الشاب أنه وقع في المصيدة ، ونظراً إلى أنه لم يعرف كيف يخرج منها ، فقد اعترف أنه قرأ في الواقع فقط بضعة صفحات «ووجدها مملة» . لقد مسح أنفه أمام الرجل غير المناسب .



٢٩ ـ لمس الأنف

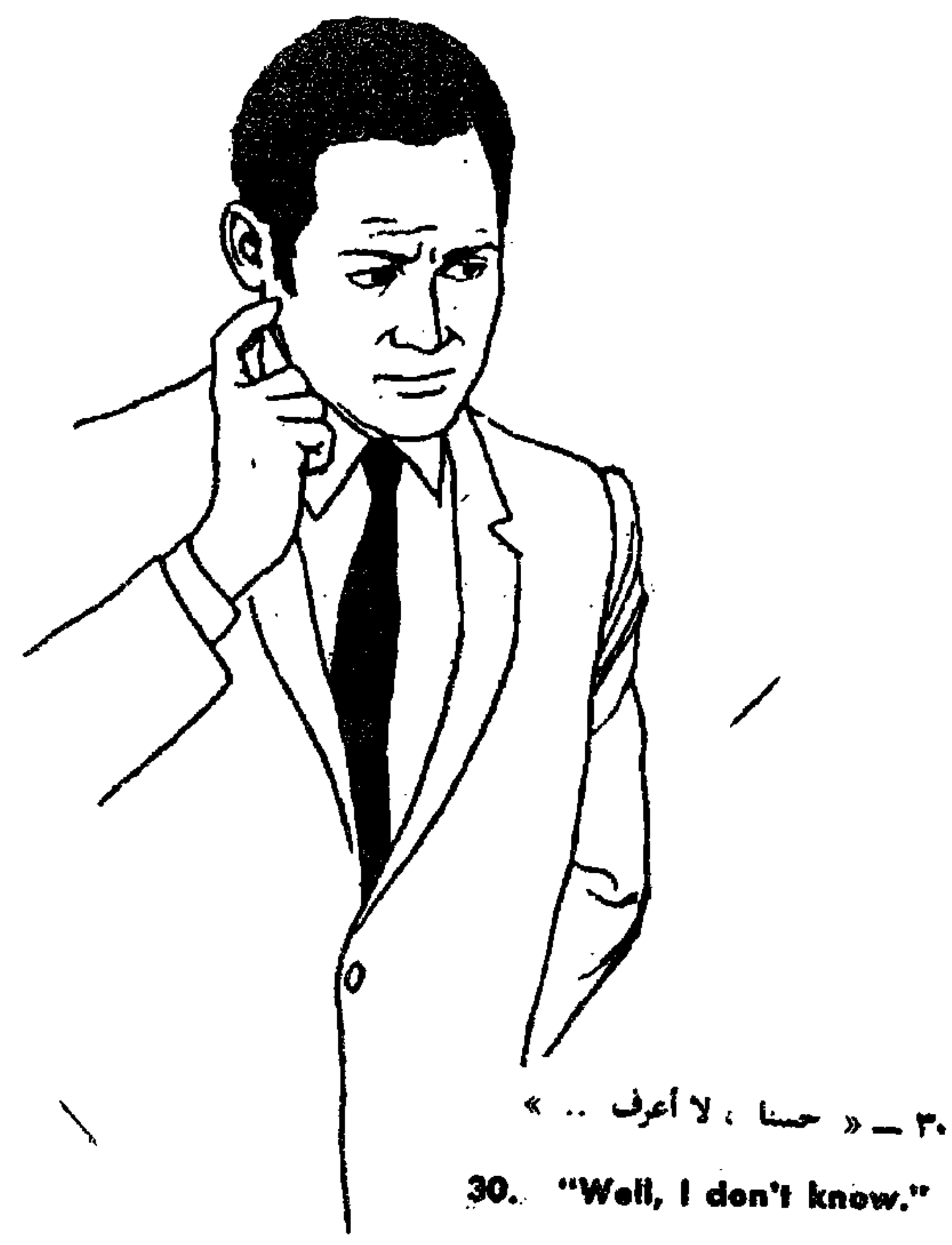
قرر البروفسور بيردويسل وآخرون أن إشارة مسح الأنف في أوساط الأمريكيين تعني الرفض ، وتعادل تماماً قول «كلا !» . كما أننا توصلنا بدورنا إلى حقيقة أن مسح الأنف ، أو ملامسة الأنف ، هي إشارة شك ، وهي تعني في العديد من الحالات : يعبر هذا الشك عن الشيء ذاته الذي اكتشفه بيردويسل : «كلا !» . اسأل مراهقاً سؤالاً يجد صعوبة في الإجابة عليه ، وراقب كيف يمسح أو يلمس وبسرعة أنفه بسبابته . قد لا يجد معظمنا أية صعوبة في التعرف على إشارة هذا الصبي كتعبير عن الشك والريبة . علماً ، أنه عندما يقوم بهذه الإشارة زميل أو جار في الأربعين من عمره ، فإننا غالباً لا نراها .

سئل معلق إخباري مشهور ، وأثناء حديث تلفزيوني «كيف ينظر المؤرخون إلى الشبيبة الراهنة ومثلها ؟» . هذا المعلق ، الذي تدرب طويلاً ليبقى على يديه بعيدتين عن وجهه عندما يتحدث ، رفع سبابته ووضعها على جانب أنفه ، ثم قال «أعتقد أن المؤرخين سوف يرون شبيبة اليوم كأعظم وطنيين أنجبهم الوطن على وجه الإطلاق» : إذا كانت إشارة لمس أو مسح الأنف تعبر عن الشك أو الرفض ، عندئذ كيف يجب النظر إلى شكوك هذا الشخص ؟! ١ــ هل سيجيب على السؤال . ٢ــ هل يؤمن فعلاً بما سوف يقوله . ٣ــ هل الشك هو أفضل وسيلة للتعبير عن إيمانه . ٤ــ الشك بالكيفية التي سينظر بها الجمهور إلى ما سيقوله .

عند قراءة الإشارات الأخرى التي صدرت عنه ، بالإضافة إلى مدى انسجام مجمل وضعه وموقفه ، فإننا نعتقد أن شكه كان رقم (٤) ، أي يتعلق بالكيفية التي سوف يستجيب فيها جمهوره لما سوف يقوله . لماذا ؟ عناقيد إشاراته السابقة كانت واضحة ، إنه يجلس في وضع يبدو عليه الانفتاح ، ينحني قليلاً إلى الأمام ، كما أن عناقيد الإشارات الأخرى تُظهر قدراً كبيراً من الانفتاح والصدق والثقة . هذا يستبعد (١) و(٢) . هذا السؤال الخاص إذن ، هو الذي دفعه إلى أن يلمس أنفه ، وأن يرجع إلى الوراء في مقعده . لم يبد أي شك سابق بخصوص أفضل طريقة للجواب على أي سؤال آخر . هذا يستبعد (٣) .

هذه الإشارة واسعة الانتشار . يستخدمها العديد من الخطباء الدقيقين ، وذلك حين لا يكونون واثقين تماماً بالطريقة التي يعالجون أو يقتربون فيها من الحديث عن موضوع ما ، أو غير واثقين كذلك من رد فعل الجمهور إزاء طرح مثل هذا الموضوع .

أفاد أحد حضور ندوتنا ، أنه ، وأثناء المفاوضات التي أجراها ، وضع مقترحاته كافة ، ومقترحاته المضادة «على أنف خصمه» . وأوضح أن الإشارة الرئيسية التي لاحظها هي ملامسة أو تحسس خصمه لأنفه . هذا التصرف يشير إلى مدى اقترابهما أو ابتعادهما عن الوصول إلى تسوية أو اتفاق. وجد أنه في



٣٠ ـ « حسنا ، لا أعرف .. »

30. "Well, I don't know."

البداية ، وعندما كان الطرفان يستعرضان مواقفهما ، كان خصمه يلمس أنفه ويتحسس كثيراً ، عندما كان يتحدث أو يستمع . ومع تقدم وتطور المباحثات ، لاحظ تناقص عدد حركات لمس الأنف ، وفي النهاية، وعندما تقدم باقتراح أو بعرض معاكس ، فإن خصمه ، وبدلاً من أن يلمس أنفه ، تحرك في جلسته ، وجلس على طرف الكرسي . تبع ذلك الوصول إلى اتفاق أو تسوية . وبعد انتهاء



٣١ ــ « لا أستطيع ان أراها »

ما حدث ، وضع ملاحظاته حول اهمية ومغزى إشارته بالعلاقة مع العروض أو العروض المعاكسة . ووجد أنه وفي كل مرة ، تقريباً ، كان خصمه يلمس أو يتحسس أنفه ، فإنه كان يأتي بعد هذه الإشارة عرضاً أو عرضاً معاكساً .

كلمة تحذير لأولئك الذين قد يأخذون أية إشارة كشيء مطلق ؛ يقوم الناس أحياناً بحس أو بلمس أنفهم ، لمجرد الحك ومهما يكن من أمر ، فإنه لمن الواضح مدى ضخامة الفرق بين عادة لمس الأنف بسبب الحكة ، أو كإشارة على الرفض والريبة .

إن الأشخاص الذين يتحسسون (أو يحكون) أنفهم ، غالباً ما يفعلون

ذلك بقوة وشدة ، في حين أن الآخرين الذين يفعلون ذلك كإشارة على الشك ، يلمسون أنفهم بشكل خفيف وناعم جداً .

السلوك الأخير أكثر رقة ، وأكثر مراوغة ، وغالباً ما يترافق مع عنقود من الإشارات ، وذلك مثل التلوي على الكرسي ، والجلوس بشكل معقد ، والانكماش جسدياً .

الأنواع ، أو الأشكال الأخرى لهذه الإشارة ، هي لمس أو مسح وراء أو إلى جانب الأذن مع استخدام السبابة لتحقيق ذلك (انظر الشكل رقم ــ ٣٠) ، وذلك عند التفكير أو البحث عن جواب ، وغالباً ما تترافق هذه الحركة مع تعبير «حسناً ، لا أعرف» . وكذلك فإن مسح العين (انظر الشكل رقم ــ ٣١ ــ) ، يعتبر شكلاً آخر من أشكال التعبير عن الشك .

الفصل الرابع

الاستعداد ، والتوكيد
والتعاون ، والإحباط

«اللوحة الأكثر شناعة ودناءة وفحشاً في العالم ، هي لوحة فينوس لتيتان . وليس هذا لأنها تمثل امرأة عارية ومتمددة على السرير ــ كلا ، بل إن هذا يعود إلى وضع أحد ساقيها ويدها» .

مارك توين

«جوال في الخارج»

في هذا الفصل ، كما كان الأمر في الفصل السابق ، تتم عملية مقارنة الأوضاع الإيجابية بالسلبية . وفي الوقت ذاته ، يمتلك كل وضع أو موقف أوجه شبه عاطفية مع الأوضاع التي سبقته ، وكذلك التي تلته . وسوف تمكنك مقارنة أوجه التشابه والاختلاف من أن تقدر الموقف ــ الوضع المشروح .

Ç الاستعداد :

«يصبح المرء بسرعة مستعداً بطريقة مذهلة ، وذلك حينما تتوفر رغبة قوية» .

توماس مان

يساوي بعض الناس بين الاستعداد (التأهب ، المبادرة) وبين العدوانية . ومهما يكن من أمر ، فإننا سوف نستخدم «الاستعداد» بالعلاقة مع التوجه

الهادف إلى تحقيق الغايات ، والذي غالباً لا يملك صاحبه الوقت من أجل الغداء ، وذلك نظراً لأنه منهمك ومشغول في عملية جمع المعلومات ، وتأمين إنجاز الأشياء . إنه شخص لديه تعاطف وحماس قويان مع الشيء الذي يحاول تحقيقه ، وقد يكون لديه بعض الخصائص والصفات ، التي وصفها الدكتور ، ابراهام ماسلو بأنها نوع من «تحقيق الذات» إننا ، وبهذا المعنى الواسع ، نعالج ، أو نقترب من دراسة عناقيد إشارات الاستعداد التي بحثناها وسجّلناها .

وضع اليدين على الوركين (أعلى الفخذين) . (الشكل رقم ــ٣٢ــ) .

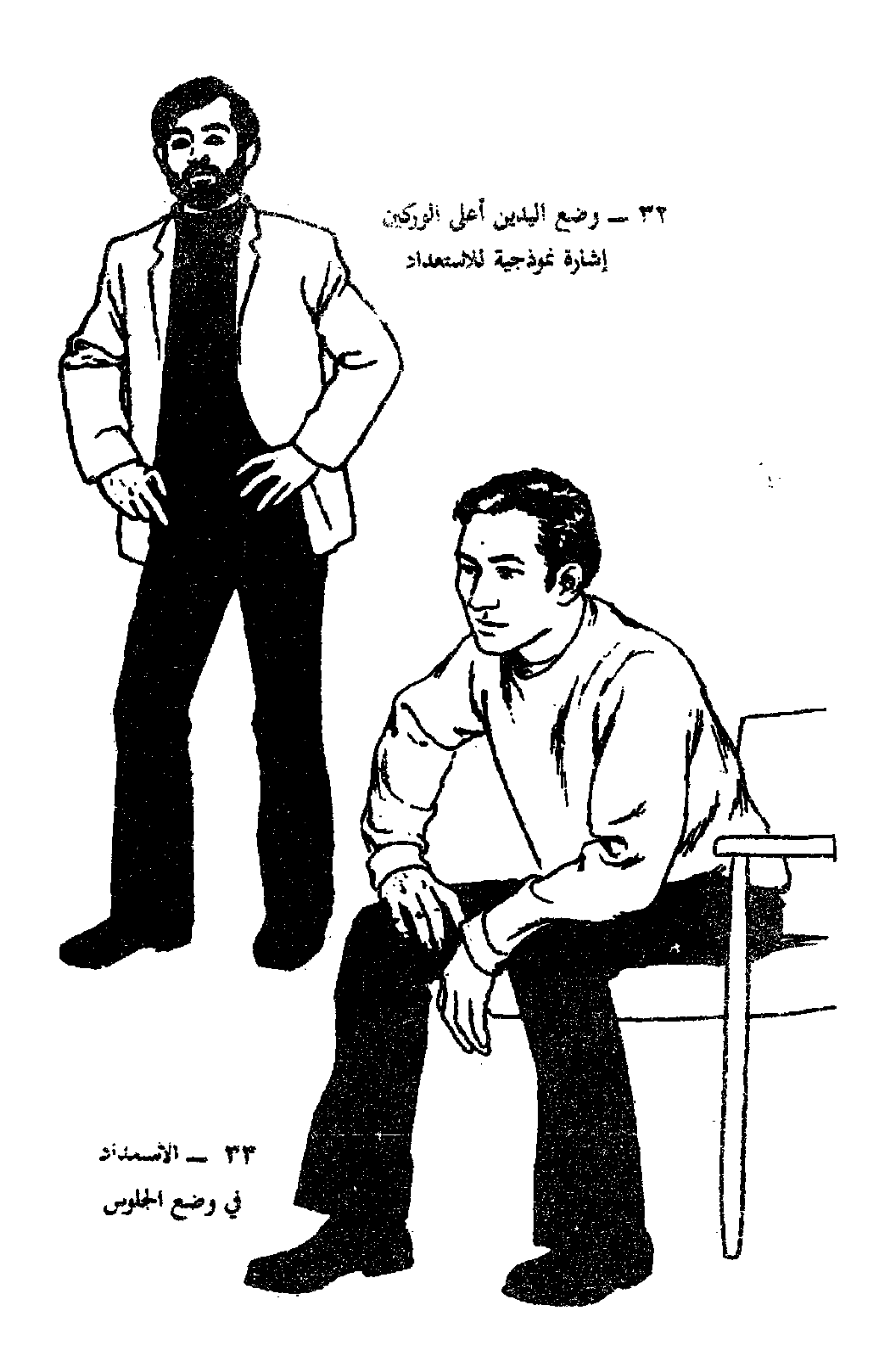
هذا أكثر عناقيد الإشارات الواضحة والصريحة التي نستطيع رؤيتها وتمييزها بأقصى قدر من الوضوح . إنك غالباً ما تراه أثناء الأحداث الرياضية ، وذلك عندما يقف الرياضي منتظراً دوره . كما تلاحظه في اجتماعات العمل ، حيث نلاحظ شخصاً يقف واضعاً يديه على وركيه ، مباعداً ما بين قدميه ، محاولاً ، وجاهداً ، لجعل الحضور يهتمون بوجهة نظره ، ويقتنعون بها ، لاحظ ، كيف يقف الصبي الصغير ، أو البنت الصغيرة ، في المرة التالية التي يقوم (أو تقوم) بها . يتحدى سلطة والديه . ولاحظ أيضاً كيفية وقوفك ، عندما تكون في حالة من الحماس الشديد ، لاقناع الآخرين بأمر تراه مهماً .

الكثيرون منا ، وبغض النظر عن السن والجنس ، يأخذ موقف وضع اليدين على الوركين . الشخص المتحمس ، أو المثابر ، غالباً ما يأخذ هذا الوضع ، وهو يعبر بطريقةغير لفظية عن ولائه وإخلاصه لتحقيق الهدف .

يرافق موقف وضع اليدين على الوركين لدى البعض حركة رفع السروال (البنطلون) إلى الأعلى . ومن الملاحظ أن لاعبي الغولف المحترفين يقومون بهذه الحركة . وسوف تلاحظ أيضاً أنه عند وضع اليدين على أعلى الوركين ، تتم عملية إبعاد القدمين عن بعضهما ، وذلك نظراً لصعوبة تحقيق التوازن إذا ما كانت القدمان متلاصقتين .

أحد أشكال هذه الإشارة (الحركة) ، يمثلها الشخص الجالس وهو يضع إحدى يديه على منتصف فخذه ، ويحني جسمه قليلاً نحو الأمام . (الشكل رقم ــ٣٣ــ) .

فكر ، ولو لدقيقة واحدة ، بشخص تعرفه جيداً ، وىدي يستخدم كثيراً



٣٢ ـ وضع اليدين أعلى الوركين
إشارة نموذجية للاستعداد

٣٣ ـ الاستعداد
في وضع الجلوس

موقف وضع اليدين على أعلى الوركين . هل هذا الشخص ، حسب تعريفك ، هو شخص موجَّه بهدف محدد ؟ هل يستمتع بالمباراة والمنافسة ؟ لفترة سنوات عديدة ، قمنا بالاحتفاظ بتسجيلات لمسؤولين كبار ، حضروا ندواتنا . كانت نسبة ٧٥٪ منهم تقريباً ، تأخذ موقف وضع اليدين على أعلى الوركين ، وذلك عندما يوجهون سؤالاً خلال الساعة الأولى من الندوة ، ويرافق ذلك نزع السترة (الجاكيت) أو فك أزرارها .

تعتبر هذه الإشارة ، إحدى الإشارات التي يستخدمها الشخص للتعبير عن رغبته في أن يكون مستعداً وقادراً . ونظراً إلى أنها إشارة إيجابية ، فليس ثمة أي سبب للاهتمام من طرفك ، وإذا ما كنت أنت أيضاً شخصاً مدفوعاً بهدف محدد ، فإنك تستطيع أن تشارك ذلك الشخص مشاعره . وقد يساعدك هذا على الوصول إلى الهدف المشترك المرغوب تحقيقه .

الجلوس على حافة الكرسي («جلسوا جميعاً على أطراف كراسيهم») . لاحظنا في العديد من أشرطة الفيديو التي قمنا بتسجيلها ، أن الأشخاص يجلسون على أطراف كراسيهم — وذلك عندما يصبحون مستعدين للمساومة ، أو التعاون ، أو الشراء ، أو القبول ، أو ا لموافقة — كما قد تعني الرفض ، والرغبة في المغادرة .

يدل ذلك على أن حركة علنية وصريحة هي موجهة بالكامل نحو فعل تذكر آخر مرة وقعت فيها عقداً . من المحتمل أنك كنت تجلس على حافة كرسيك لمدة عدة دقائق قبل أن توافق على الشروط . فإذا لم تحب الصفقة أو ترغب فيها . فمن المحتمل أن تستخدم ذات الإشارة — الحركة كي تعبر عن مشاعرك إلى البائع ، وذلك قبل أن تمتلك في نهاية المطاف الجرأة ، لتقف ، وتغادر المكان .

وافق العديد من الباعة المجربين ، الذين ناقشنا معهم هذا الوضع ، بأن الناس يعبرون بالفعل عن رغبتهم في الشراء ، من خلال جلوسهم على حافة الكرسي . كما يوافقون أيضاً على أنه ، وبعد أن يظهر الشخص الكثير من المقاومة لاتخاذ قرار الشراء ، فإنه بعد ذلك يتحرك ، ويجلس على طرف كرسيه ، وهذا يدل على أنه أصبح مستعداً للنهوض ، والمغادرة . هذا الوقت هو الفرصة الأخيرة ، حتى لا تضيع فرصة البيع . فإذا لم يكن لدى البائع شيءجديد ، يشد اهتمام الزبون مرة ثانية ، فمن الأفضل له أن ينصرف للحديث مع زبون آخر .



٣٤ ــ المكاشفة ــ عملية كشف الأوراق

بَسْط أو فَرْد الذراعين مع ضغط اليدين على حافة الطاولة (الشكل رقم ــ٣٤ــ) هذا عبارة عن وضع قوي ، سواء في حالة الوقوف أو الجلوس ، ويريد صاحبه أن يقول «اسمعني جيداً ، لدي شيء أريد أن أقوله» .

تصور الموقف ، حيث يأخذ المرؤوس هذا الوضع ، ويقول لرئيسه . «إنك لا تستطيع أن تفصلني من العمل . وأنا خارج» . قد يؤدي هذا إلى مأزق مزعج ، إذا لم ننتبه إلى الإشارة وتمييزها ، وكذلك ما لم تتعرف على المشاعر التي على وشك الانطلاق من قبل الشخص الآخر . الانفعالات الصادرة عن الطفل أو المستخدم رب العمل ، أو الزبون ، أو عن أي شخص آخر ــ يجب أن تميزها ، وتتعرف عليها ، وتستوعبها . يجب على المرء ألا يشد أو يوتر مشاعر وانفعالات الشخص الآخر إلى الدرجة التي تنفجر فيها . لقد لاحظنا في أشرطة الفيديو التي سجلناها ، أنه عندما يأخذ أحد المفاوضين هذا الوضع المعلن والواضح ، فإن الطرف الآخر غالباً ما لا ينتبه بالكامل إلى الرسالة غير اللفظية . وتكون النتيجة عادة ثورة انفعالات وعواطف ، يمكن أن تكون مدمرة للموقف بكامله .

التحدث بثقة . عنقود (مجموعة) إشارات اخر مراوغ يدل على استعداد ضمني (مستور) للعدوانية ، إنه يستخدم كغطاء للسيطرة على شخص ما ، وتوجيهه . غالباً ما ينحني صاحب هذه الإشارة نحوك ، وأن يتحرك ليقف (أو ليجلس) على مسافة قصيرة ودية تبلغ ثلاثة عشر إنشاً (يعتبرها الأمريكيون ما بين ثلاثة وعشرين وخمسة وعشرين إنشاً) . وفي الوقت الذي يصدر فيه هذا الشخص هذه الاشارة المتمثلة في التقارب الجسدي ، غالباً ما يقوم ذلك الشخص بالحديث بصوت منخفض ، وبإعطاء انطباع بأن ما يقوله سري ، وأنه يقوله لك فقط . وعلى العكس من ذلك ، فإن عنقود الإشارات الذي يستخدمه من أجل تحقيق هدفه ، فإنه سوف يحاول أيضاً السيطرة على الآخرين بالطريقة ذاتها .

لا بد أنك شاهدت الموقف في الرسوم المتحركة ، حيث تحاول الشخصية الأطول ، أن تسيطر على الشخصية الأقصر ، وذلك عن طريق تقريب وتضييق المسافة بينهما . تستطيع أن تتصور الشخصية الأطول تقول : ما أريد منك أن تفعله هو ... «ومهما يكن من أمر ، فإن هناك من يقبل إشارة» تضييق المسافة ما بيننا ، كتأكيد وتصديق ، ولا يتضايق أو ينزعج منها . وإذا ما كان عليك استخدام هذه الإشارة ، يجب أن تراقب جيداً ردود الفعل المعاكسة . فقد لا تعبر إطلاقاً عما أردت التعبير عنه .

Ç التوكيد (إعادة الطمأنة) .

رؤيتك لنفسك على شاشة التلفزيون لأول مرة ، قد تكون بمثابة الصدمة ، وذلك نظراً إلى أنها قد تضيف عشرة باوندات إلى وزنك ، وتجعل الشعر الغزير يبدو كالجديلة ، وتزيد من عمر أولئك الذين يضعون النظارات . وباعتبار أن معظم الأشخاص ، هم أسوأ نقاد لأنفسهم ، فإنهم يميلون إلى أن يكونوا غير قانعين وغير راضين عن ظهورهم على الشاشة ، وعن طريقة العرض والتقديم .

كانت سياستنا الدائمة في الندوات وحلقات البحث التي عقدناها ونظمناها أن نجري بعض التجارب والتدريبات قبل أن تبدأ عملية التسجيل الفعلي

للمفاوضات . كنا نسجل لأولئك الذين لم يظهروا إطلاقاً على شريط فيديو ، ثم نجعلهم يشاهدون التسجيل ، قبل أن نبدأ بتسجيل جلسة المفاوضات . وكنا نفعل ذلك أساساً من أجل إزالة أي خوف يمكن أن يكون موجوداً لدى هؤلاء الأشخاص ، عندما يواجهون الكاميرا التلفزيونية . وكما قال والتر بانر : الطريق إلى الكمال يمر عبر سلسلة من الأشياء الكريهة والمزعجة . وأثناء هذه المشاهدات الأولى ، قمنا بجمع كمية كبيرة من المعلومات حول عناقيد إشارات التوكيد ، وذلك لأن كل مشاهد كان يريد أن يقنع نفسه أن الأمر «لم يكن بالغ السوء» .

إن البحث عن التوكيد (إعادة الطمأنة) من خلال استخدام بطانية أو أي شيء آخر ، ليس مسألة مقتصرة على لينوس في عمله الكوميدي «حبات الفستق» ، أو على الأولاد من هذا السن . عند اليافعين مثلاً ، تعتبر حركة مشابكة اليدين ، مع حك الإبهامين ببعضهما ، إحدى أهم الإشارات التي لاحظناها ، ومن أكثرها انتشاراً . ومن الأشكال المختلفة لهذه الإشارة ، مص الجلد ، وقرص اليد . وهناك إشارة أخرى ، وهي وضع قلم الحبر أو قلم الرصاص في الفم ومصه أو علكه . وأحياناً يؤدي الغرض ذاته شكالة ورق (أو دبوس) أو حتى قطعة من الورق . إشارة إعادة طمأنة أخرى ، لاحظها الدكتور جيمس إينياس من مستشفى سانت إليزابيث وهي ملامسة ظهر الكرسي قبل الجلوس على طاولة المؤتمر أو الاجتماع . وأوضح الدكتور إينياس أن الذين يقومون بهذه الحركة الإشارة يريدون «أن يؤكدوا لأنفسهم أنهم ينتمون» .

الإشارة المنتشرة جداً للتوكيد (إعادة الطمأنة) ، عندما تقول المرأة أو تسمع شيئاً ما يسبب لها الإزعاج وعدم الارتياح ، هي أن ترفع يدها ، ببطء وبرفق ، إلى رقبتها . وإذا ما كانت تضع نظارات ، فإن الإشارة تأخذ قناع الحركة التي تريد أن تتأكد ما إذا كانت النظارات ما زالت موجودة في مكانها وإذا ما سألتها ، هل أنت متأكدة مما قلته الآن ؟» ، فإنه لمن المرجح أنها سوف تحاول أن تؤكد لك ، أنها متأكدة ، أو قد تصبح في موقف دفاعي ، وترفض الإجابة . وفي كلا الحالتين ، فإنها تشير بذلك ، أنها ليست واثقة تماماً ، أو أنها لا تعتقد بشكل

كامل ، بما قالته .

من الإشارات الأخرى التي تعبر عن التوكيد (إعادة الطمأنة) هي قرص (عض) الجزء اللحمي من اليد . وتستخدم هذه الإشارة من قبل الرجال والنساء على السواء ، رغم أنها أكثر شيوعاً في أوساط النساء . في أحد الاختبارات . قدمنا أولاً القهوة للمشاهدين ، وذلك في محاولة منا لجعل أياديهم مشغولة ، أثناء مشاهدتهم للشريط مباشرة بعد تسجيله . وكنا نريد أن نرى كم عدد الذين سيضعون فناجين القهوة على الطاولة ، من أجل أن يقرصوا (يعضوا) الجزء اللحمي من أيديهم . وجدنا أن العديد منهم ، يستخدمون في البداية فنجان القهوة كحجاب واق ويضعونه أمام أعينهم ، كما لو أنهم يحاولون تغطية المنظر المزعج ، وبعد ذلك يضعون الفنجان على الطاولة ، ويبدؤون ممارسة عادة (طقس) القرض (العض) .

تعبر إشارات (حركات) الأصابع المختلفة عن قلق الشخص ، وعن معاناته للصراع الداخلي ، أو عن الخوف . إن الطفل الذي يريد توكيد ذاته . (أو إعادة الطمأنة إلى نفسه) يمص إبهامه ، كما أن المراهق القلق بخصوص الامتحان يقرض أظافره ، ودافع الضرائب الذي يشعر بالقلق بخصوص الخامس عشر من نيسان يلعق بشرة جلده ، إلى أن تصاب بالقروح . وفي بعض الأحيان يبدل المراهقون واليافعون أشياء أخرى بالأصابع ، ويستخدمون الأقلام وأقلام الرصاص ، بدلاً من أصابعهم . كما أن ثمة من لا يحب طعم البلاستيك أو المعدن أو الخشب ، فيستخدمون الورق .

إذا ما استطعنا أن نوفر وجود التوكيد (إعادة الطمأنة) عند الحاجة ، فإن خصمنا ، يمكن أن يصبح متعاوناً.....

ç التعاون :

«خلقنا لنكون متعاونين ، تماماً كما القدمين واليدين ، والحاجبين ، والفكين العلوي والسفلي» .

ماركوس أوريليوس

من هم الأشخاص الذين يريدون حقيقة أن يتعاونوا ، وكيف يعبرون عن إرادتهم هذه ؟ مؤخراً ، كنا جزءاً من فريق مفاوض يناقش نتاجاً على قدر كبير من الأهمية العلمية . الموضوعات التي كانت موضع نقاش هي : حقوق براءة الاختراع ، والعائدات ، وتكاليف البحث والتطوير ، والحوافز لكل من العميل والشركة التي ستقوم بتصنيع المنتج . وبمجرد بدء المناقشات ، أخذ أحد الخصوم وضع الحصان الذي يستخدم لسباق المسافات القصيرة (جلس على حافة الكرسي ، ولامست قدماه الأرض بأطراف أصابعه) ، وبطريقة غير لفظية كان يعبر عن أنه مستعد للعمل والتصرف . وبما أنه كان العضو العلمي في الفريق الخصم ، فإن جانباً كبيراً وهاماً يتوقف على رد فعله إزاء عرضنا الإجمالي . في البداية أخبرنا وضع «مستعد للعمل» ـ أنه على الأرجح ، يفضّل إنتاجنا . أما أسئلته التقنية وشكوكه ، فقد تم الكشف عنها ، وإظهارها ، وقدم لها مندوبنا العلمي أجوبة وافية . وبشكل متعمد وهادف جلسنا إلى جوار هذا الشخص ، وذلك ، على أمل ، أنه ، وبعد أن أجبنا عن أسئلته ، وأزلنا شكوكه ، فإنه سوف يؤثر على بقية أعضاء فريقه المفاوض . قرأناه جيداً . لقد أصبح شديد التعاون وقام بدور الحليف لنا . إن التعرف على إشارات التعاون هذه ، وتمييزها ، ومعرفة استخدامها ، واستغلالها ، أديا إلى الوصول إلى نتائج إيجابية ، تخدم مصالح الطرفين .

من المؤكد وجود حالات ، شعرت فيها أن شخصاً ما ، كان يتعاون بشكل كامل ، إلى أن حدث شيء ما ، بطريقة خاطئة . كان هذا الشخص يخاطبك مستخدماً اسمك الأول (أي بدون تكليف) ، والآن أصبح يخاطبك بطريقة رسمية . كذلك فإن ابتسامته تحولت إلى تقطيب وعبوس . كما أن زوايا

سفتيه قد انخفضتا وظهرت تقطيبات وتجاعيد على جبهته، وربما أخذ ينظر إليك بشيء من التعالي. من المحتمل أنك لست مستعداً تماماً لمواجهة مثل هذا التغير السريع في الموقف.

في مثل هذه المواقف، يحاول الكثيرون منا، تحديد ومعرفة الشيء الخطأ الذي حدث، ولكن بشروط عامة جداً مثل «إنه لم يحب فكرتي»، أو «هل أزعجه طلبي؟». بدلاً من ذلك، سوف نحاول إعادة بناء المناقشة وإشارات الحضور، وذلك في اللحظة ذاتها، التي توقف فيها هذا الشخص عن أن يكون متعاوناً.

غالباً ما نجد أنه من الصعب جداً أن نصدق أننا كنا غير معقولين، ومندفعين، ومتهورين. الشخص المراقب يرى ذلك الاندفاع، كما يرى حركة تكتيف اليدين، والتعابير الكلامية، وكذلك التعابير الوجهية، وغيرها من الإشارات التي تسبق ذلك. عندئذ، من الممكن أن يأخذ وضع المواجهة الجدية، وأن يتخلى عن موقف التعاون الذي كان قد أخذه سابقاً. من الأفضل، بالطبع، ألا تسمح إطلاقاً لهذا التغيير، من التعاون إلى المجابهة، أن يحدث. وبدلاً من ذلك، راقب جيداً استجابات هذا الشخص، وردود فعله وذلك من خلال مراقبة إشاراته وحركاته، وعند ظهور أول إشارة سلبية، أعد على الفور تقويم ما تعبر عنه. فيما يلي نقدم بعض عناقيد إشارات التعاون، التي يجب أن تراقبها، وتنتبه إليها جيداً.

الجلوس على حافة الكرسي. هذه إشارة تعاون، إذا ما رافقتها عناقيد من الإشارات التي تعبر عن الاهتمام بما تقوله. وتمثل على ذلك، حالة الشاري الذي يظهر لهفته إلى توقيع العقد، ويغير ثقله، بحيث يجلس على حافة الكرسي.

إشارات وضع اليد على الرأس. إن من شأن هذه الإشارات أن تعبر عن أي شيء، ابتداء من الملل والضجر إلى التقويم والاهتمام. التقويم (التقدير ــ التثمين) يمكن أن يصبح ملائماً، وبالتالي يمكن أن يعتبر إشارة تعكس وتعبر عن درجة من التعاون. وإذا ما طلب منا أن نختار بين عشرة

أشخاص ، يجلسون ، ويضعون رجلا على رجل ، وبين عشرة آخرين يضعون أيديهم على رؤوسهم ، فإننا سوف نختار الفئة الثانية ، كجماعة من المحتمل أن تكون أكثر تعاوناً .

ـ فك أزرار السترة .

تبدو هذه الإشارة ، وكأنها ليس فقط تعبر عن أن هذا الشخص قد بدأ ينفتح نحوك ، وعلى أفكارك ، بل أنه أيضاً أخذ يركز اهتمامه بما تقوله .

إمالة الرأس :

تكون هذه الإشارة إشارة تعاون ، إلى الحد الذي يكون فيه ذلك الشخص مهتماً بما تقوله . إنه لم يتجاهلك .

ج الإحباط :

«إن العبوس ، أو الكلمة المنطوقة ، أو الركلة ، عبارة عن رسالة ، ينقل فيها المرسل عبر نشاطه الجسدي ، الرد الذي يحدث فقط أثناء الوقت الذي يكون فيه جسده مستعداً لدعم وتقوية نشاطه» .

إيرفينغ غوفمان
«السلوك في الأماكن العامة»

إذا ما حدث ، وكنت تشاهد مباراة كرة قدم على شاشة التلفزيون ، فمن المحتمل أنك سوف ترى المشاهد المألوفة . الظهير الربعي يضرب الكرة التي قد أو قد لا تخرج من أيدي زميله . رد فعل زميله الانفعالي على عدم حصوله على الكرة ، قد يأخذ شكل ركل الأرض بقدميه ، أو الضرب على جانبي رأسه ، ثم القيام بقفزة واسعة في الهواء . نظيره لاعب البيسبول (شكل رقم ـ٣٥ـ) قد يعبر عن خيبته وإحباطه ، بنزع قبعته ، وتمرير أصابعه عبر شعره ، أو مسح مؤخرة رقبته ، ثم ركل أو رفس التراب (أو لا شيء على وجه الخصوص) .

إن رجل الأعمال ، الذي حاول يائساً ، إقناع زبونه أن الصفقة قد شُحنت ، وأنها في طريقها إليه («حل عن ظهري !») ، يمكن أن يقوم بذات حركات تمرير أصابعه عبر شعره ، أو المسح على مؤخرة رقبته . وإذا ما كان يتحدث على الهاتف ، فقد يمسك قلم الرصاص ، وإما أن يرميه بعيداً ، أو يكسره إلى قسمين .

التنفس السريع . يتضمن بعض الإشارات مع حركة ذات مؤثرات صوتية . الثور يشخر عندما يغضب . الأشخاص المغتاظون غالباً ما يتنفسون بسرعة ، ويزفرون الهواء من خلال فتحات أنوفهم في صوت يشبه الشخير . وفي المواقف المحزنة ، يأخذ الأشخاص العاطفيون جداً نفساً عميقاً ، ويزفرون الهواء ببطء وتصدر عنهم تأوهات طويلة وعميقة .

كذلك يلعب التنفس دوراً هاماً في التعبير عن الإحباط والاشمئزاز على سبيل المثال ، استدعى منذ برهة رب العمل العاملة هيلين ليبحث معها مسألة إصرارها على اقتراف الأخطاء المتعلقة بزيادة غرامات الزبائن . رب عمل هيلين ، يبدأ حديثه بأخذه نفساً عميقاً ، وبعد ذلك يقول : «كم مرة أنذرناك بخصوص هذه الأخطاء ؟» . وبينما تقوم هيلين بإيضاح حقيقة أنها ليست جيدة في الحسابات ، وأنه من الضروري ، بالتالي ، تأمين آلة حاسبة لها ، فإن رب عملها ينظر إلى اقتراحها هذا كانتقاد شخصي موجه له ، ويبدأ بالتنفس بسرعة . هذا التنفس السريع يعبر بالنسبة لهيلين عن حقيقة «لقد سببت له بالفعل إزعاجاً . وإذا ما كانت واعية ومتعقلة ، فيجب عليها أن تتوقف ، قبل أن يقول رئيسها أو رب عملها . والآن ، انظري ، إننا هنا لنناقش عملك ، وليس عملي» . يواجه معظمنا مثل هذا الموقف في وقت ما من حياتنا ، وبكثير من الرجاء والأمل ، سوف نستمع ونصغي إلى أصوات التنفس ، وسوف نحاول أن نفهم ماذا تعني .

« تسك » يستخدم هذا الصوت غالباً للتعبير عن التحذير واللوم أو من الاحتقار والاشمئزاز . يستخدم مارسيلو ماستروياني «تسك» كإشارة للقرف والاشمئزاز في فيلمه ــ طلاق على الطريقة الإيطالية» ، وذلك عندما تواجهه



٣٥ ـ لاعب البيسبول الذي يشعر بالاحباط

زوجته ، التي يحتقرها . ومهما يكن من أمر ، يمكن إساءة فهم الصوت من قبل شخص سوري ، وذلك نظراً إلى أن هذا الصوت يعني بالنسبة للسوري «لا» ، وهو يستخدم في الحديث اليومي . وأحياناً ، نسمع هذا الصوت من شخص بعد وجبة طعام دسمة ، وهو يقوم بتنظيف أسنانه .

راقب جيداً صوت «تسك» . لا تعتقد أن كل شيء يسير على ما يرام ، عندما يستخدم زميل أو زوجة أو صديق الصوت المعبر . وباستثناء الحالات التي يستخدم فيها هذا الصوت بعد الوجبة ، يجب أن تفكر جيداً حول ما الذي يريد



٣٦ ــ مشابكة اليدين بقوة

هذا الشخص إخبارك به ، وخاصة إذا ما اعتقدت أن هذا الصوت قد صدر سهواً .

ــ مشابكة اليدين بقوة (الشكل رقم ــ٣٦ــ) . عرضنا في ندواتنا أشرطة فيديو تسجل سير مفاوضات يظهر فيها أحد المشتركين في النقاش متوتراً ، ويشابك يديه بقوة . وخلال القسم الأخير من الشريط المسجل عن هذه المفاوضات ، يجلس هذا الشخص ، مشابكاً يديه الاثنتين ، وبقوة ، على الطاولة . ومن المثير جداً للانتباه ، هذا الانسجام بين لغته اللفظية من جهة وبين تعابيره الإشارية غير اللفظية من جهة ثانية . ومن أجل هذا السبب بالضبط ، بستخدم هذا الوضع من أجل أن تصور كم أننا عندما نقول شيئاً في بعض الأحيان ، ولا نعني مثلاً ما نقوله ، فإننا نعبر ، وبطريقة غير لفظية ، عن حقيقة ما نشعر به إزاء الموقف .

وفي هذه الحالة ، توصل هذا المشترك إلى اعتقاد مفاده أن خصمه يحاول أن يمسحه وفق الموقف التفاوضي النموذجي «أنا أربح ، وأنت تخسر» . وكنتيجة

هذا الاحساس يشابك يديه ، ويحملق بخصمه ، ويقمّص جسمه ، ويضع رجلا على رجل (وكلها إشارات شك وريبة) ، ومع ذلك ما زال بمقدوره أن يقول بضعف : «لديَّ عقل متفتح ، وما زلت أريد حل هذه المشكلة» . وسرعان ما يشعر خصمه أن اللغة اللفظية متعارضة مع ما يراه ، وبالتالي لا يصدق ما يقوله . وهذا من شأنه أن يعطيه إحساساً مزيفاً بالثقة ، وأن يرد بمزيد من التشدد من أجل تحقيق النصر الكامل في المفاوضات . استراتيجيته هذه تثبت أنها بائسة ، وذلك لأن مخاوف الشخص الشكاك تزداد كثيراً بتزايد العدوان ، وبالتالي فإنه ينسحب أبعد ، وذلك إلى أن تصل المفاوضات إلى طريق مسدود .

في هذه اللحظة تعلق المفاوضات ، ويعيد المشتركون مشاهدة ماذا كان قد حدث بواسطة أشرطة الفيديو التي تم تسجيلها إنه لمن المألوف جداً وأثناء إعادة المشاهدة ، أن نجد مشتركا أو مشتركين في المفاوضات يعترفان بأنهما لم يكونا متنبهين إطلاقاً لما كان يريد ذلك الشخص أن يعبر لهما بطريقة غير لفظية ، وبالتالي ، فإنهما لم يفعلا أي شيء إيجابي لتحسين ، أو لإصلاح الموقف . وفي هذه الحالة ، وبمجرد أن أصبح الشخص العدواني منبهاً ومدركاً بمشاعر الشك والريبة لدى خصمه ، كان عليه أن يحاول إزالة أية شكوك موجودة في ذهن خصمه . وبدلاً من ذلك ، فإن كل ما شاهده أنه يبدو وكأنه ثمة تناقض بين ما سمعه وما شعر به . الأمر الذي جعله يعتقد أن الشخص الآخر ضعيف ، ولهذا فإنه أراد أن يحقق النصر الحاسم ، ولكن المحصلة النهائية ، كانت لا شيء .

لاحظنا عبر أشرطة الفيديو أولئك الأشخاص الذين يحاولون أن يقنعوا الآخرين ، وهم يشابكون أيديهم بقوة على الطاولة ، أنهم لم يحققوا قدراً كبيراً من النجاح . في بعض الأحيان ، وعندما تكون الأيدي متشابكة ، سواء في الحضن أو على الطاولة ، فإن الأشخاص يقومون بفرك أو مسح الإبهامين ببعضهما ، أو ينقرون بأحد الإبهامين ، وبضربات خفيفة على جلد وبشرة الإبهام الآخر . إننا نعتقد أن هذه الإشارة تدل على الحاجة إلى التوكيد (إعادة الطمأنة) . صاحب هذه الإشارة غير متأكد ، وهو بحاجة ماسة إلى أن يصل إلى يقين ، أو أن

يتأكد ، وذلك قبل أن يوافق على حل مشكلة ما ، أو قبل أن يوافق على التوصل إلى اتفاق أو مساومة ما .

عصر اليدين عبارة عن شكل متقدم لمشابكة اليدين . (الشكل رقم ـ٣٧ـ) . ويمكن ملاحظة هذه الإشارة حين يجلس شخص ما على مقعد ساخن ، أي بمعنى عندما يطلب منه الإجابة على اتهامات جدية موجهة إليه . بعد الانتخابات المحلية الأخيرة التي جرت في كاليفورنيا ، تعطلت الآلة المتطورة المستخدمة في الانتخابات ، وقد تم تصوير مسجل الأصوات ، وهو يحاول الإجابة على الأسئلة المتعلقة بتعطيل هذه الآلة . وبينما هو يوضح وجهة نظره ، كان يأخذ وضع إشارة عصر اليدين .

الأشخاص الذين يشابكون أيديهم بقوة هم أشخاص متوترون ، ومن الصعب جداً التفاهم أو التواصل معهم . يجب أولاً وضعهم في حالة من الاسترخاء . والأسلوب الذي نستخدمه عادة لتحقيق ذلك بشكل فعال هو أن ننحني قليلاً باتجاههم عندما نتحدث إليهم . على سبيل المثال ، في موقف سيد/تابع يكون التابع شكاكاً جداً من موقف سيده . وطالما بقي السيد (الرئيس ، رب العمل) يجلس وراء مكتبه ، و«ينظر إليه بشيء من التعالي» ، فإن يدي التابع (الخاضع ، المرؤوس) تبقى متشابكة . ولكن ، وعندما يخرج رب العمل من وراء مكتبه ، ويتقدم باتجاه المكان الذي يجلس فيه المرؤوس ، وينحني صوبه بحركة (إشارة) توحي بالثقة ، فإن اليدين تنفصلان عن بعضهما فوراً

إشارات القبضة . اكتشف الدكتور لويس لويب ، في دراسة تحت عنوان «القبضة» ، أن هذه الإشارة توصل من اللا وعي إلى الوعي ، ودليله على ذلك أن المرء يستطيع أن يؤثر على استجابة أو على رد فعل شخص آخر من خلال شد يده ووضعها على شكل قبضة ، واستخدام هذه الإشارة لتأكيد اللغة اللفظية . الأشخاص الذين يشدون على قبضاتهم قد يظهرون هذه القبضات ، ولكن غالباً ما يخبئون الإشارة بواسطة وضع القبضة داخل جيوبهم ، أو وضع القبضتين تحت غطاء الطاولة ، أو وضعهما وراء الظهر . وضع اليد على شكل



٣٧ ــ إشارة عصر اليد

قبضة هي أساساً إشارة ذكرية «رجالية» ولذلك ، فإنه لمن غير المألوف بتاتاً أن ترى امرأة تضع يدها على شكل قبضة وهي تتحدث .

لاحظ شارل داروين في «التعبير عن الإنفعالات عند الإنسان والحيوان» أن القبضة المشدودة تدل على التصميم ، والغضب ، وربما على فعل عدائي . وأكثر من ذلك ، فقد أشار إلى أن الشخص الذي يشير بقبضته يسبب تداخلاً وتأثيراً متبادلاً ، الأمر الذي قد يدفع خصمه إلى أن يجعل يده على شكل قبضة مشدودة أيضاً ، وقد يكون هذا بمثابة دليل على سخونة الجو ، كما قد يكون تعبيراً أو مظهراً للعدوانية . كتب ألبرت م . باكون في «استخدام الإشارات اليدوية» أن القبضة المشدودة تدل على التأكيد القوي ، والتصريح العنيف والشديد ، والتصميم القوي ، والعزم الشديد .

عُرف عن القبائل البدائية أنها تستخدم القبضة كإشارة تعبر عن التحدي والمعارضة والحث على القتال ، كما استخدمها الأمريكي الهندي في رقصاته الحربية . يميل الأشخاص الذين يعانون من التوتر إلى مشابكة أو قبض أياديهم ، وفي بعض الأحيان تتطور الإشارة لتصبح بمثابة إعادة توجيه للفعل المتمثل في الضرب على الطاولة ، أو في أي فعل آخر . وهي تستخدم الآن كرمز سياسي .

السبابة الممدودة كما يقول مثل من جامايكا «الاصبع الممدود لا يقول إطلاقاً ـــ انظر هنا ـــ ، إنه يقول ـــ انظر هناك» .

إن معظمنا ، مع بعض الاستثناءات القليلة ، يكره أن يشير إليهم أي شخص بأصبعه . إننا نكره هذه الإشارة على نحو أكثر وأشد عندما نكون هدفاً ، ونطعن بالسونكي كالدمية ، ونسأل : «لقد فهمت ماذا أعني ؟» . من المألوف جداً ، أن ترى في المناقشات الساخنة ، الأشخاص يستخدمون سباباتهم ، ضد بعضهم ، تماماً مثل لاعب الشيش (المبارز بالسيف) أثناء المبارزة .

ويستخدم بعض الناس نظاراتهم كامتداد لسبابتهم ، ويوجهونها كإشارة على التوبيخ والتأنيب ، أو على التأكيد ، والتشديد . ونظراً لأن الناس الموجودين في حيرة أو ورطة ، لا يتعاونون بسرعة كما يفعل أولئك الموجودون ي وضع من الاسترخاء والراحة ، فإنه ينبغي علينا ألاّ نوجه أو نصوب سبابتنا إلى أي شخص ، ما لم يكن هذا الشخص قد أصبح في موقف معاد لنا . لقد استخدم العديدون منا هذه الإشارة ، وذلك إلى أن أصبح من الصعب أن تتواصل أو أن تعبر بعنف دون أن تستخدمها . تستطيع أن تحافظ على فعاليتك وقوتك ، ولا تستخدم هذه الإشارة ، التي تثير مثل هذه العدوانية لدى الآخرين .

يضع السياسيون ورجال الدين تماماً بدون هذه الإشارة . إنهم يميلون إلى استخدامها عند التأكيد على نقطة محددة . وعلى خلاف الحديث الذي يدور بين شخصين ، فإن جمهورهم يميل إلى كونه ليس بالغ الحساسية إزاء هذه الإشارة . عندما يشير شخص ما إلى جماعة ، وليس إلى فرد واحد ، يكون من الأسهل جداً



٣٨ ـــ إشارة دفاعية للمهزوم

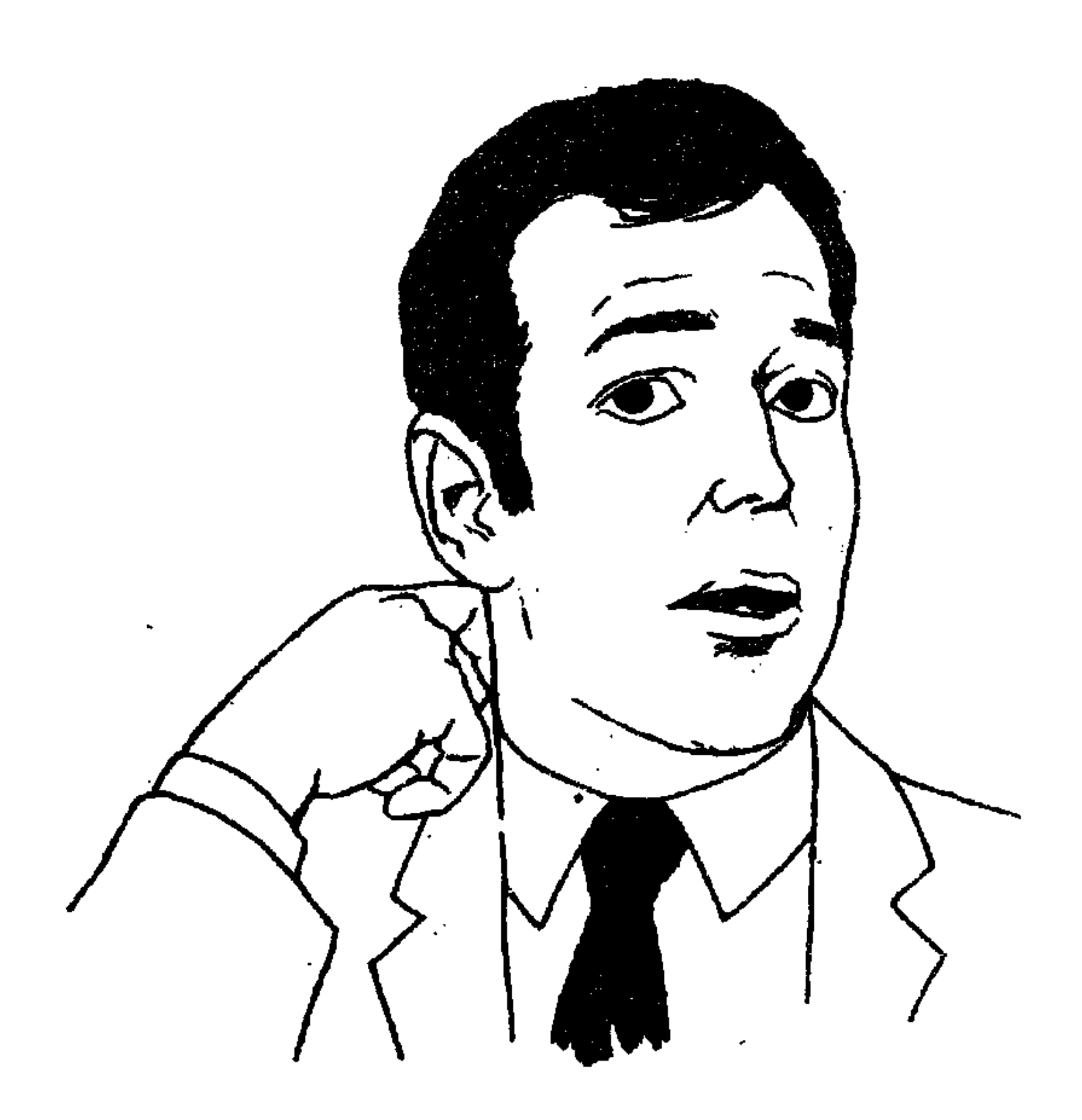
الاعتقاد بأن الشخص المشار إليه هو جارك ، وليس أنت على وجه التحديد . كما يجد المرء في أوساط الجماعات العائلية ، أنه إذا ما استخدم الأبوان هذه الإشارة عند إعادة توبيخهم لأطفالهم ، فإن هؤلاء الأولاد يستخدمون الإشارة ذاتها لتأنيب لعبهم ودماهم ، عندما يصدرون إليها الأوامر والتوجيهات .

يعرف جيداً كل من لديه حيوان أليف ومدلل مدى فعالية السبابة في عمليات إصدار الأوامر والتوجيهات إلى الحيوان . وحتى لو استطاع الحيوان فهم الكلمات ، فإن إشارات اليد تبقى وسيلة فعالة للتعبير عن رغباتك إزاء هذا الحيوان .

وضع راحة اليد على الوجه الخلفي للرقبة . سجل ديڤيد هبمفريز وكريستوفر برانيفان ، وحللا (العالم الجديد ـــ أيار ـــ مايو ١٩٦٩) إشارة وضع راحة اليد على الوجه الخلفي للرقبة ، وأطلقا عليها اسم «وضع دفاعي لمهزوم» . (الشكل رقم ـــ٣٨ـــ) . وأوضحا ، أن اليد تتحرك نحو الخلف في المواقف الأكثر دفاعية ، كما في الوضع الدفاعي المهزوم ، ولكن تتم عملية إخفاء ذلك بواسطة وضع راحة اليد على الوجه الخلفي للرقبة» . وتقوم النساء على وجه خاص بإخفاء هذه الإشارة من خلال جمعها أو قرنها مع حركات تسوية الشعر ، وهن يفكرن لأنفسهن «لقد غلبني» . عندما نقول «إنه يعاني من ألم في رقبته» فإننا عملياً نعبر عن هذه الإشارة . أما الأطفال تحت سن السادسة من عمرهم ، فإنهم لا يقومون بأية محاولة لإخفاء إشارة الهزيمة هذه من جراء اعتداء جسدي . في هذه السن ، يكتفي الطفل برفع يده إلى رأسه ، بحيث تكون راحة اليد مواجهة للخصم ، وتكون الأصابع منحنية أحياناً ، ونادراً ما تكون منقبضة . وبهذه الطريقة تتم عملية إيقاف أو تقييد الخصم .

قد تتسنى لك فرصة رؤية إشارة وضع راحة اليد على الوجه الخلفي للرقبة من خلال مرآة السيارة التي تمكنك من رؤية ما يقع خلف السيارة ، وذلك في المرة التالية التي تقود فيها سيارتك . فإذا ما تجاوزت سيارة أخرى ، ثم انعطفت بسرعة لتسير أمامها ، فإن السائق سوف يشعر «بالحرارة تحت ياقة القميص» (الشكل رقم ـــ٣٩ـــ) . وقد يتطور هذا ليصبح ألماً في الرقبة . أما في الرياضة ، فإن اللاعب أو المدرب سوف يأخذ أحياناً هذا الوضع بعد أن ينزع لأول مرة خوذته أو قبعته . وفي بعض الأحيان ، يكون غير راضٍ أو غير قانع بهذا التبدل الانفعالي ، وبالتالي قد يلقي الخوذة أو القبعة على الأرض ، وبشيء من الاشمئزاز والقرف .

رفس الأرض ، أو ركل أي شيء متصور (متخيَّل) . عندما تشعر بأنك غاضب ، ومغتاظ ، أو منفعل بشكل عام ، هل تشعر بأية رغبة لركل الباب ؟. من المرجح أنك شعرت في بعض الأحيان بهذه الرغبة هل عبرت بلغة غير لفظية



٣٩ ــ الشعور بالحرارة تحت القبة

(إشارية ــ حركية) عن حاجاتك الانفعالية هذا من خلال رفسك ــ ركلك للأرض تحت قدميك ؟ هل قمت من أجل تهدئة نفسك بضرب أو ركل شيء ما . هذه إشارات ــ حركات عامة وشائعة كان جو وي ماغيو يمثل الحالة النموذجية والكلاسكية لدراسة هذه الإشارة حين يتعرض لأي ضغط أو هجوم . كان دي ماغيو ، وعلى عكس الرياضيين الآخرين ، يلجأ دائماً إلى ركل الأرض ركلات خفيفة ، ليظهر قرفه واشمئزازه ، في حين أن بعض الرياضيين الآخرين كانوا يركلون الأرض بأرجلهم ركلات قوية ، وبشكل متناسب مع شخصياتهم . إشارة الركل الأخرى ، التي يجب عدم خلطها مع فعل التعبير عن الاشمئزاز ، هي الضرب

الخفيف الذي يستخدمه بعض الاشخاص عندما يعبرون عن احتقارهم لشيء ما .

«رفع الأنف عالياً» ويوضح ما يبدو أنه متعارف عليه عمليا كإشارة تدل على الاشمئزاز والرفض . حتى الأطفال الصغار ، يرفعون أنوفهم بشكل غريزي . إزاء الطعام الذي لا يحبونه ، كما يسحبون رؤوسهم إلى الخلف كما لو أنهم يتجنبون رائحة غير مستحبة .

يترافق وينسجم مع هذه الإشارة نظرة متعالية تتوضح بواسطة تعبير «ينظر إليه من أعلى أنفه» .

قارن عناقيد إشارات الاحباط هذه مع تلك الإشارات التي ستتعرض لها تحت عنوان «العصبية» في الفصل التالي . وحاول أن تميز بين الفروق والاختلافات المراوغة التي توجد فيما بينها .

الفصل الخامس

الثقة ، العصبية ، والسيطرة على النفس

«يستطيع الرجال دائماً أن يقولوا متى يصبح الرجل قادراً على معالجة أموره بنفسه ، وبعد ذلك يعاملونه كواحد منهم» .

روديارد كيلينغ

ç الثقة :

«سوف لن يتعلم العالم إطلاقاً أن ينتبه إلى أولئك الأشخاص الواضحين ، الذين ، ويمتنهي الهدوء ، ينظرون مباشرة إلى عينيك ، والذين لا يمازحون إطلاقاً ، ولا يترددون ، ويكونون حريصين جداً على كل إشارة تصدر عنهم ، وفي الوقت ذاته يمارسون الصمت في الأوقات المناسبة وهذا ما يفسر لماذا لعبة الثقة ما زالت مستمرة» .

وليام بوليثو

«اثنا عشر ضد الآلهة»

يمكن أن تحقق الثقة السيطرة على النفس ، والعكس أيضاً صحيح . يمكن أن تنخفض السيطرة على النفس بسهولة ، لتتحول إلى عصبية وغيظ . تصور جميع هذه المواقف (الأوضاع ــ الحالات) كسلوك حركي ــ كعملية .

غالباً ما يتحدث الشخص الواثق من نفسه ، دون أن يستخدم إشارات اليد ، الوجه ، وذلك مثل تغطية الفم والأنف ، أو إشارات حك الرأس ، وهكذا وعند قراءة إشارات الثقة ، يجب أن يراقب المرء الشك أو الإشارات السلبية الأخرى ، التي قد تتعارض وتتناقض مع المشاعر أو الإنفعالات التي تم إظهارها والتعبير عنها . موقف الفخر ، والوضع المنتصب ، غالباً ما يمكن ملاحظتهما عند الرجل الذي أنجز الكثير ، والذي يعرف جيداً إلى أين يسير ، وهما أيضاً دليل واضح على الثقة بالنفس . ولهذا السبب بالطبع ، ننصح الشباب أن يقفوا منتصبي القامة . لأن هذا الوضع ليس فقط مفيد على الصعيد الفيزيولوجي ، بل لأنه أيضاً ، وعبر اللغة غير اللفظية ، يعبر عن التأكيد الذاتي ، والثقة بالنفس .

ويذهب أحد زملائنا إلى أبعد من ذلك . إنه يزعم أنه يستطيع أن يغير مشاعره من القنوط والإحباط إلى العزم والتصميم ، فقط من خلال تسوية كتفيه ، وتقويم ظهره ، وجعله مستقيماً . الأشخاص الواثقون من أنفسهم غالباً ما تتلاقى أو تتواصل أعينهم أكثر من أولئك غير الواثقين بأنفسهم ، أو أولئك الذين يحاولون الاختباء ، كما أن مدة هذا التواصل عبر العين ، تكون أطول . كذلك فإن الثقة تجعل العين أقل طرفاً ورمشاً ، خاصة وأن الشخص يبدو أنه مستمع جيد .

تتضمن الإشارات التي تشكل عناقيد تعبر عن الثقة :

ـــ الشكل البرجي للأصابع (الشكل رقم ـــ٤٠ـــ) . يتم صنع هذه الإشارة ، عندما يصل الأشخاص أطراف أصابعهم ، ويشكلون بذلك ما يمكن تصويره وإيضاحه كبرج الكنيسة . لقد استخدم بيردويسل هذا المصطلح ، وتبنيناه بدورنا ، للدلالة على الثقة ، وعلى الخيلاء والغرور في بعض الأحيان ، وكذلك على الفخامة والأبهة ، والذاتية ـــ الشعور المفرط بالنفس ، أو كإشارة على الفخر والكبرياء . وهي تدل مباشرة على أن الشخص واثق جداً مما يقوله . إن كلاً من شيرلوك هولمز ونيرود وولف ، يفترضان ، عندما يشرحان استنتاجات «أولية» لكتاب سيرتهما المخلصين ، نقول غالباً ما يستخدمان موقف وضع الأصابع على شكل برج الكنيسة ، وذلك من أجل زيادة تقوية موقفهما المعبر عن



٤٠ ــ وضع الأصابع
على شكل برج أو مسلة

الثقة المطلقة بالنفس .

ثمة أشكال علنية ومخبأة من الوضع البرجي للأصابع . يوضح الشكلان (رقم ــ٤٠ــ ورقم ــ٤١ــ) الفرق بين النوعين . غالباً ما تستخدم النساء الشكل المخبأ أو المستور ، أو إشارة البرج المنخفض . ولذلك فهن يضعن أيديهن في أحضانهن عندما يكن جالسات ، أو يصلن أطراف أصابعهن ببعضها ، على مستوى الخصر تقريباً ، عندما يكن واقفات . في حين أن رجال الدين ، والمحامين ، والأكاديميين ، يميلون غالباً إلى استخدام طريقة رجال الأعمال .

تشير المعلومات التي حصلنا عليها من أبحاثنا أنه كلما زاد إحساس



٤١ ــ وضع الأصابع على شكل برج منخفض

المسؤول بأهميته ــ كلما زاد ارتفاع يديه ، عندما يضع أصابعه على شكل برج . ولذلك تكون أصابعه أحياناً على مستوى عينيه تماماً ، وبالتالي فهو ينظر إليك من خلال يديه . وهذه إشارة شائعة في علاقات التفوق والتبعية .

استخدم عدة مفاوضين ، كما أظهرت الأشرطة التي قمنا بتسجيلها ، وبدون أن يعوا ذلك ، نقول استخدموا هذه الإشارة كدفاع ، وذلك عندما تمت محاصرتهم في موقف تفاوضي ضعيف . وفي كل حالة تقريباً ، كان خصمهم يرد ،

كما لو أن هذا الشخص الذي وضع أصابعه على شكل برج ، لديه شيء ما يريد قوله ، أو أنه يعرف أكثر مما يقول . وفي جميع الحالات ، كان الخصم يغير طريقة تناوله للموضوع مباشرة .

وبالنسبة لأولئك الذين يمارسون لعبة «البوكر» نقول أنه عندما يضع الشخص أصابع يديه على شكل برج ، وغالباً يضعهما تحت الطاولة (وهو ما نسميه «الوضع البرجي الجبان والحقير») ، إننا ننصح اللاعب أن ينسحب إزاء هذا الوضع من اللعبة ، ما لم يكن واثقاً تماماً مما لديه . وبالطبع يجب أن تقدر إيجابياً ذلك اللاعب ، لأنه لم يخدعك متعمداً باستخدام إشارات مزيفة . إننا لا نستطيع أن نقدر كم عدد الأشخاص الذين يأخذون هذا الموقف عن عمد ومعرفة من أجل خداع خصومهم . ولهذا فإننا نحثك على أن تلاحظ مدى انسجام الإشارات المرافقة ، وأن تحلل إشارات الشخص السابقة واللاحقة لهذه الإشارة ، وذلك قبل الاقرار بمعنى أية إشارة منفردة

يحدث أكثر الأشكال مراوغة للوضع البرجي للأصابع عندما تتصل اليدين على نحو أوثق ، وأكثر إحكاماً ، ويشكل الذراعان الوضع الأساسي لإشارات برجية أخرى (الشكل رقم ــ٤٢ــ) . وغالباً ما يكون هذا دليلاً على الثقة .

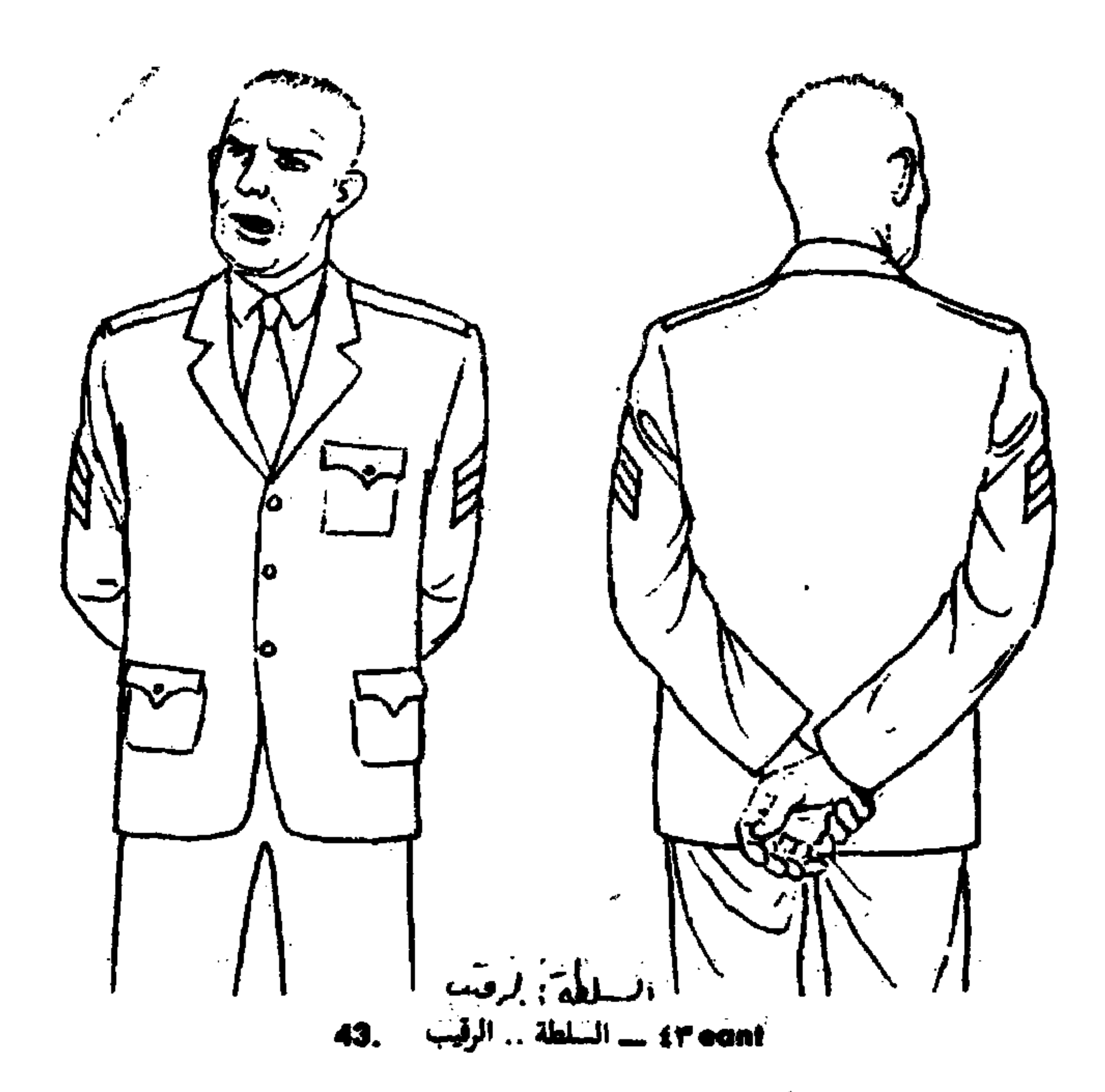
اتصال اليدين بيعضهما خلف الظهر ، مع اتجاه الراحتين نحو الخارج (وضع سلطة) ، (الشكل رقم ــ٤٣ــ) . يمكن ملاحظة هذه الإشارة في ميدان الطرف الأغر ، حين يسير الشرطي في دورية ، في ألمانيا الغربية حين يفتش أمتعتك مفتش الجمارك ، أو في اليابان عندما يخاطب مسؤول إداري كبير مرؤوسيه ويتحدث إليهم عن أهمية خطة التسويق بالنسبة لشركتهم . يتذكر العديد من العسكريين النظرة الأولى ، لأول رقيب يتبختر أمام جماعة من المجندين الجدد ، واضعاً كلتا يديه خلف ظهره ، وضاغطاً ذقنه إلى الأمام ، على طريقة موسوليني ، ويسير غالباً ، جيئة وذهاباً . لم يكن إطلاقاً ثمة أي شك في ذهن



٤٢ ـ الشكل البرجي المراوغ للأصابع

القادمين الجدد من هو المسيطر على الموقف . التأكيد اللفظي لهذه الإشارات يمكن أن يكون « أعرف أن لدينا بعض الخريجين الجامعيين الأنيقين هنا ، ولكن لدي الشرائط على ذراعي ، الأمر الذي يجعلني السيد المطاع هنا » .

لا نعتقد أن هذه إشارة سلطوية ذكرية (خاصة بالرجال) . فقد لاحظنا مؤخراً ضابطات شابات في سلك الشرطة في لندن ، يأخذن الوضع ذاته ، وهن يقمن بدورياتهن . كما أن هناك فتيات مغناجات قد يعطينك نظرة خجولة ، ويخفضن أبصارهن ، ويضعن أيديهن خلف ظهورهن ، الأمر الذي يؤدي إلى ازدياد بروز صدورهن . وفي هذه الإشارة ، وعلى خلاف وضع السلطة ، فإن اليدين تتشابكان في مكان أعلى على الظهر ، الأمر الذي يشير إلى الاستحياء والخفر . يقوم الآباء الصينيون بتأنيب بناتهم ، لأنهن يضعن أيديهن خلف



٤٣ ـ السلطة .. الرقيب 43.

ظهورهن ، نظراً لما يسببه ذلك من إثارة ، بسبب بروز الصدر الناجم عن هذه الحركة ، كما يطلب من الصبية أن يرفقوا مع هذه الحركة ، خفض الذقن ، وذلك لأنهم إذا لم يفعلوا ذلك ، فإنهم قد يبدون في وضع من التحدي .

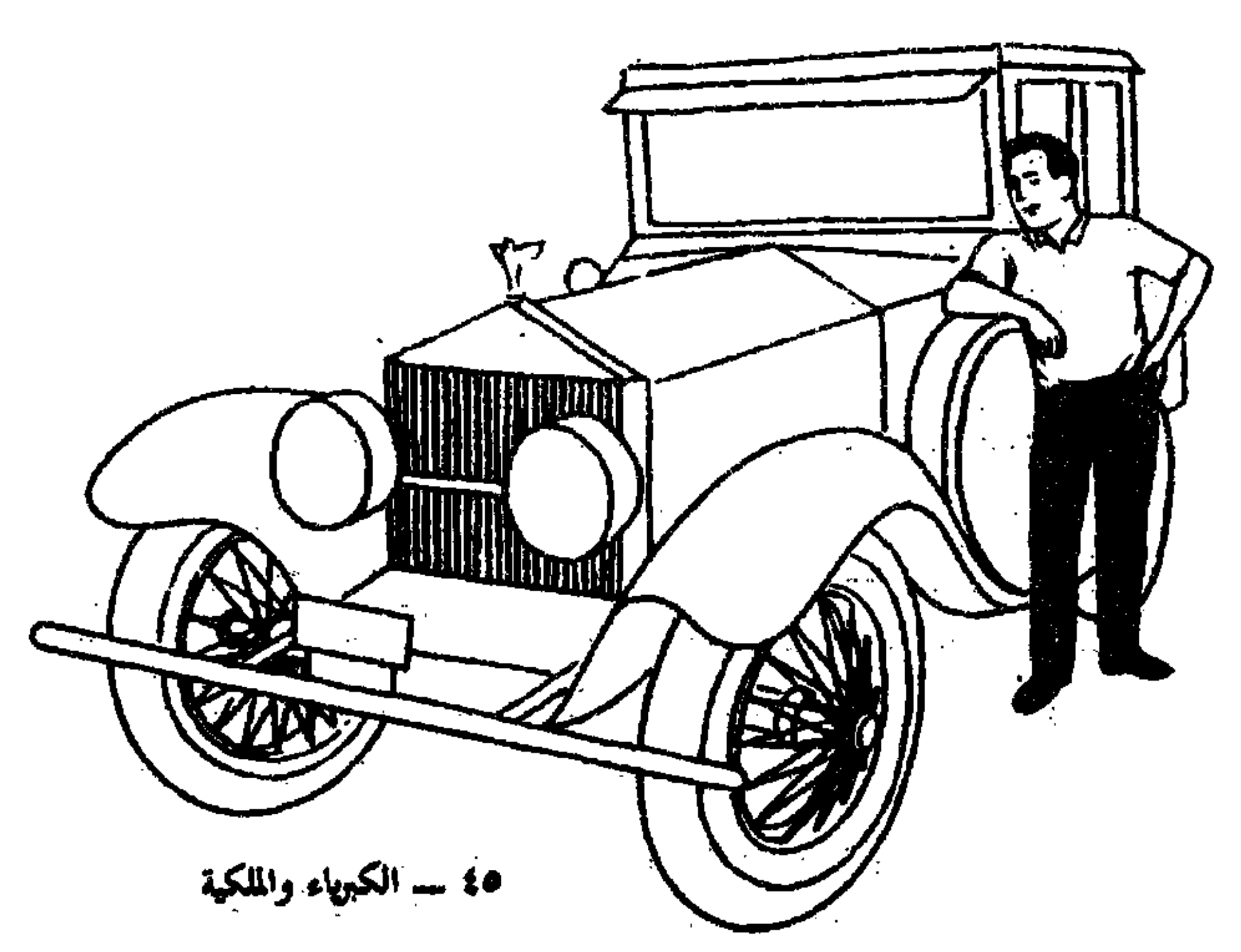
الإشارات التي تعبر عن الحقوق الاقليمية ، والسيادة أو السيطرة : درس ديزموند موريس في كتابه «القرد العاري وحديقة الحيوان البشرية» ، نظرية الحقوق الاقليمية ، كما يتم التعبير عنها من قبل الحيوانات والإنسان . وأوضح أن الحيوان الذكر ، عندما يعلن أو يظهر الحقوق الاقليمية ، فإنه إما أن يبول أو



٤٤ ــ الحقوق الاقليمية

يتغوط ، وبهذا يقوم بتعيين حدوده . كما كشفت ملاحظاتنا الخاصة عن نوع من تأكيد وتثبيت الحقوق الاقليمية في أفعال مثل وضع الرجل فوق ذراع الكرسي ، أو سحب درج الطاولة إلى الخارج ووضع القدم عليه ، أو وضع القدم أو القدمين فوق المقعد أو الكرسي

وضع القدمين على الطاولة (الشكل رقم ــ٤٤ــ) . نشرت مجلة قومية مختصة بالأعمال التجارية صورة صديق لنا ، ضمن مجموعة من المدراء . كان يجلس إلى جواره رجل يضع قدمه على طاولة الاجتماع الضخمة . قلنا له مازحين «إذا ما كان هذا الرجل الذي يجلس على يسارك هو المدير أو رب العمل ، يجب أن تكون حذراً منه» . وقد استرعت هذه الملاحظة الرد الفوري التالي «ماذا تقصد بحق الشيطان ؟» . أوضحنا أن الأشخاص الذين يضعون أقدامهم على الأشياء يعبرون بطريقة غير لفظية عن السيطرة والسيادة أو الملكية ــ أي عن



٤٥ ــ الكبرياء والملكية

«الحقوق الاقليمية» على حد تعبير موريس . ضحك صديقنا ، وقال : «أعتقد أنني في مأمن . إنه رب عملي» . يبدو أن المصور قد أخذ ست لقطات للمجموعة ، ولم تكن ثمة أية قدم على الطاولة في أية صورة من هذه الصور . وقبل التقاط الصورة السابعة ، علّق أحد أفراد المجموعة وقال لرب العمل : «لماذا لا تبدو طبيعياً وتضع قدميك على الطاولة ، كما تفعل عادة ؟» . كانت هذه هي الصورة التي نشرت .

يستطيع أي قارىء أن يقلب صفحات ألبوم قديم لصور العائلة ، وأن يجد صورة يتكىء فيها على سيارته . (الشكل رقم ــ٤٥ــ) . وحتى الآن ، يمكن ملاحظة مالكي السيارات المعاصرين ، يلمسون سياراتهم أو يتكئون عليها ، عندما يكونوا يتصورون أو يتحدثون إلى شخص ما عن ملكيتهم . كذلك يجدون أنه من الصعب ألا يتلفتوا وينظروا ثانية إلى سيارتهم ، عندما يوقفونها ، ويسيرون بعيداً عنها . وعلى نحو مشابه ، تستطيع في المواقف الاجتماعية أن تميز بين

الأزواج ، أولئك المتزوجين منذ عدة سنوات ، وأولئك الذين يكون فيهم أحد الشركاء مغرماً بالطرف الآخر . وكإشارة غير لفظية ، وكتعبير عن حقوق الملكية أمام المجموعة ، يقوم هذا الشريك بوضع ذراعه (أو ذراعيها) حول خصر الطرف الآخر ، أو يسير معه يداً بيد ، أو يستخدم أي شكل آخر من أشكال التمسك ، تاركاً الإشارة تعبر عن الملكية أو الانتماء .

وضع الشيء في المكان المرغوب : نقوم أحياناً بمد وتوسيع حقوقنا الاقليمية إلى ما أسماه هيمفري أوزموند «الفراغ النفسي ــ الاجتماعي» ، وذلك بواسطة توزيع بعض الأدوات والأشياء الشخصية كالسترة أو المحفظة ، أو الكتاب ، أو الجريدة ، في هذا المكان ، آملين عدم التعدي عليها . يقوم التلاميذ عادة بنشر وفرش أشيائهم عندما يدرسون في المكتبة ، ويرغبون عدم جلوس أي شخص آخر إلى جانبهم . كما أن من يريد الذهاب إلى المسرح ، وحين يجد الأماكن غير محجوزة ، يضع سترته على المقعد الذي يقع أمامه كي يمنع الآخرين من الجلوس عليه وعرقلة مشاهدته . كما أن الأشخاص الذين يدخلون إلى المصعد ، يذهبون إلى زوايا مختلفة ، تماماً كما يفعل الملاكمون داخل حلبة الملاكمة .

اعتاد أحد أصدقائنا أن تجلس إلى جانبه فتيات ذوات مظهر حسن أثناء سفراته في الحافلات (الباصات) التي تسافر ما بين المدن ، وذلك عن طريق جلوسه على الجهة الداخلية من المقعد ، والقريبة من الممشى ــ لأنه كان قد لاحظ أن النساء يرغبن في الجلوس قرب النافذة ــ ووضعه وسادة على المقعد الملاصق للنافذة ، ثم يعبر عن رغبته في إزالة الوسادة في كل مرة تسير فيها في الممشى فتاة جميلة المظهر باحثة عن مكان خال . إن التخلي عن حقوقه الاقليمية (المكانية) جعله يكسب العديد من الرفيقات الجميلات والجذابات .

الوقوف أو الجلوس في مكان مرتفع : يشير هذا أيضاً إلى السيطرة أو السيادة . إذ ، ومنذ أقدم العصور ، تم تصوير الآلهة وهم يسكنون في المناطق المرتفعة مثلا فالهالا أو جبل الأولمبوس ، على سبيل المثال . القاضي يجلس في مكان مرتفع ، وذلك لأن سلطته وحكمه بموجب القانون أمر نهائي وحاسم . كذلك

فإن الرجال والنساء من المراتب المرتفعة والسائدة ، يخاطبون باستخدام تعابير «سموكم»، ونستخدم حتى الآن تعابير مثل «انظر عالياً إليه» ووضعها على قاعدة عمود أو « أرتفع الى مرتبة الامراء » . وكما لاحظ نوح غوردون في «لجنة الموت» ، «تسلق على كرسيه ، وهو يجلس الآن على ظهر الكرسي ، واضعاً قدميه على المقعد ، تماماً كما لو أنه يجلس على عرش ، وينظر إليهم من أعلى» .

عندما تريد أن تعبر عن السيادة أو السيطرة على شخص ما ، فان كل ما يجب عليك أن تفعله هو أن ترفع نفسك فيزيولوجياً بحيث تكون أعلى منه ، سواء إذا ما كنتما جالسين ، أو بأن تجعله يجلس في حين تبقى أنت واقفاً ، وحتى بدون أن يفهم الشخص التعبير أو الاتصال غير اللفظي فإنه سرعان ما سيشعر أنك «تتحدث إليه من أعلى» . ومهما يكن من أمر ، وبمجرد أن تتقبله بدون هذا المظهر المرتفع عنه ، فإنه قد يقول عنك : «لقد قبل وجودي على مستواه» . وفي ندواتنا ، نحث بقوة المسؤولين الإداريين على عدم رفع أنفسهم ، وألا يوجدوا ، وبأي شكل من الأشكال ، أي حواجز بينهم وبين خصومهم . وبدلاً من ذلك ، يجب عليهم أن يزيلوا الحواجز ، وأن يزدادوا قرباً من أولئك الذي يختلفون معهم .

مدخنو السيجار : تشير أبحاثنا إلى أن تقريباً نصف أولئك الذين يدخنون السيجار ، عادة ما يربطون أو يوحدون التدخين بحدث معين ، أو بمناسبة خاصة لدينا بضعة أشرطة فيديو نصور مدخني السيجار في مواجهات عمل . هؤلاء الذين سجلناهم ، أشعلوا سيجارهم بعد أن حققوا أهدافهم ، وليس إطلاقاً في بداية المفاوضات . كما اكتشفنا أيضاً أنه عندما يُشعل السيجار ، فإنه نادراً ما يوضع في منفضة السجاير ليطفأ ، بل ، وبدلاً من ذلك ، فإنه يُمسك منذ اللحظة التي يشعل فيها ، إلى أن ينتهي نهائياً . كما أن الطريقة التي ينفث فيها مدخنو السيجار الدخان هي أيضاً مختلفة تماماً عن المدخنين الآخرين . إنهم ينفثون الدخان نحو الأعلى ، تماماً كما لو أنهم يريدون صنع حلقات من الدخان ، وهذا صحيح تماماً على نحو خاص عندما يشعر مدخن السيجار بالخيلاء والغرور

أو بالثقة في هذا الوضع . وعندما يصل إلى هذه المرحلة المحددة ، فإن صوته وتقطيع النفخات يصبحان أكثر حسماً وتعمداً .

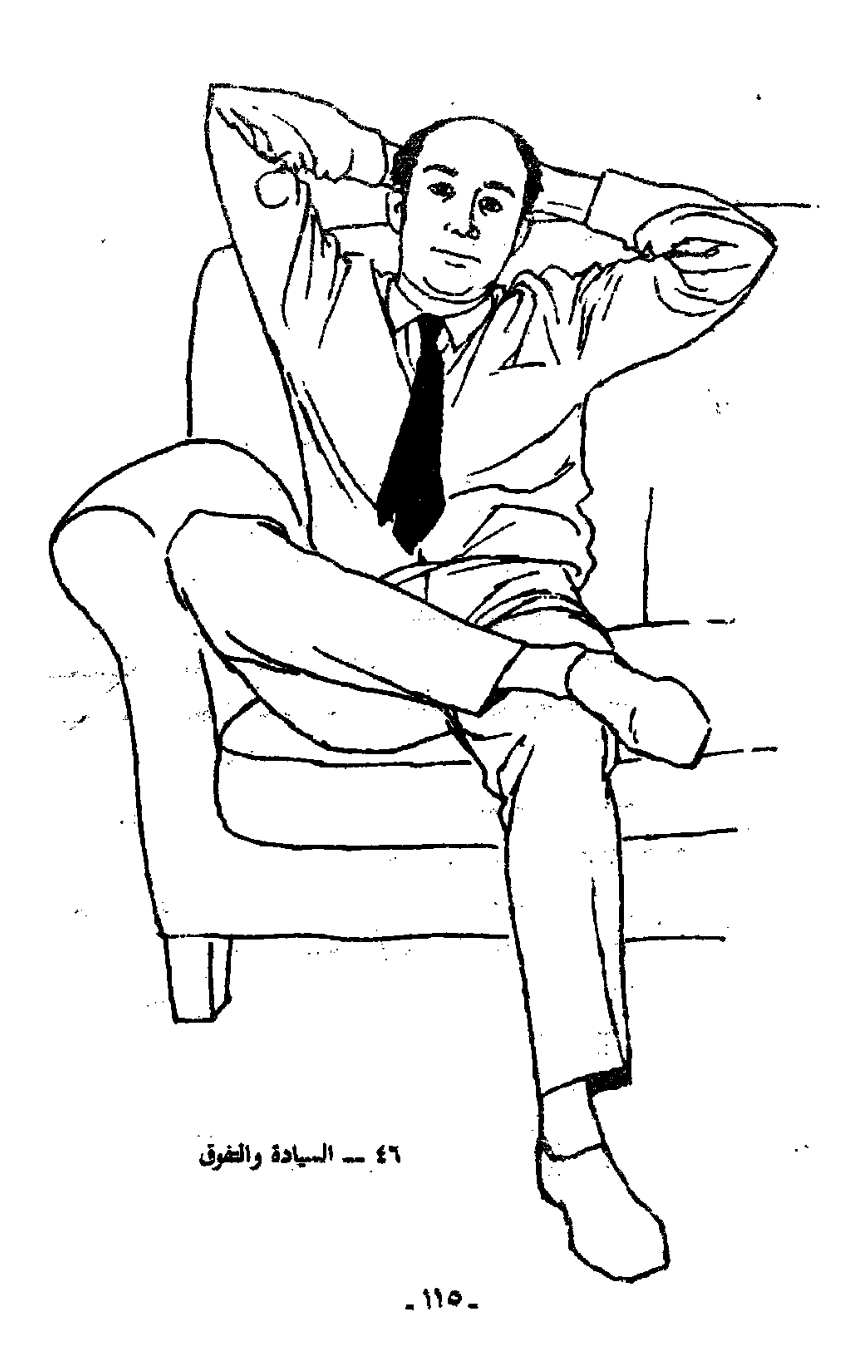
يعتقد البعض أن العامل الموجِّه لتدخين السيجار هو الحالة الرمزية التي تربط بين السيجار والثروة أو الغنى . في بعض بلدان أمريكا اللاتينية . يعتبر تدخين السيجار والخصوبة الذكرية مفهومان مترادفان . ومهما كان السبب ، فإننا نعتقد أن مدخني السيجار يعبرون عن ثقتهم وتوكيدهم الذاتي ، وذلك عبر الطريقة التي يمسكون بها سيجارهم ، وينفثون بها الدخان ، أثناء فترات التوتر .

صوت الفرق (صوت الدجاجة) : («كانت فخورة إلى درجة أنها كانت تفرق كالدجاجة الأم») . عند إصدار هذا الصوت ، يرتفع اللسان إلى سقف الفم ، ثم يطلق ويحرر ليسقط بسرعة ، محدثاً بذلك صوت القرق المرتبط عادة بإشارة الرضا عن النفس .

ويستطيع المرء أن يلاحظ في بعض الأحيان ذلك مرافقاً بفرقعة (طقطقة) الأصابع ، وتتقابل اليدان ، كما لو أن راحة إحدى اليدين تدق الكأس على زجاجة تمسكها اليد الأخرى . ثمة إشارة مشابهة تماماً يستخدمها الأخرس والأطرش من أجل التعبير عن «العمل المنجز بالكامل» .

بالنسبة لبعض جنرالات الحرب العالمية الثانية في إيطاليا ، يعتبر صوت قرق الدجاجة ، مشابهاً لصوت عواء الذئب عندنا . وما زالت تعبر عن الشيء ذاته بالنسبة لفتاة «البيلا» . كما أن بعض الناس يفرقون بعد تناول وجبة طعام شهية .

الاتكاء أو الاستناد إلى الخلف مع وضع اليدين متشابكتين خلف الرأس : (الشكل رقم ـ٤٦ـ) . الرسم التوضيحي الأفضل لصورتنا عبارة عن شخصيتين سياسيتين معروفتين جيداً ، تخوضان نقاشاً جاداً . كلاهما في وضع الجلوس . الشخصية الأولى تضع رجلاً فوق رجل وفق وضع رقم ـ٤ـ ، وفي الوقت ذاته تستند إلى الوراء ، وتشابك يديها خلف رأسها . أما الشخصية الأخرى فإنها تنحني إلى الأمام ، مع انكماش في الكتفين ، وتسند ذراعيها على



٤٦ ـــ السيادة والتفوق

ركبتيها ، كتجسيد للإحباط والاكتئاب . حين نعرض هذه الصور في ندوتنا ، نسأل الحضور ، ما إذا كان أي واحد منهم لا يرى أي تعبير في الإشارات . نادراً جداً ، ما أجاب أي مشترك ، بأنه لا يرى أي تعبير في هذه الإشارات . وعندما نسأله بعد ذلك أي واحد من الشخصين المرسومين يتحدث ، وماذا يمكن أن يقول . تشير الإجابات غالباً إلى أن الشخص الذي يتكيء إلى الوراء في مقعد السائق ، واثق جداً بما يقوله . ويذهب البعض إلى أبعد من ذلك ، ويقولون : «إنه مغرور جداً ومتحذلق» . أما الشخص الآخر فيوصف بأنه غير سعيد ، ومكتئب ، وحائر ... الخ . ولم يحدث إطلاقاً أن اعتقد أي شخص أن الأدوار معكوسة . هذا الرسم التوضيحي البسيط يعطي لكل شخص يراه فهماً لإدراكه الذاتي للتعبير (التواصل) غير اللفظي بين الأشخاص في حالة صراع أو توتر .

الاستناد إلى الخلف ، مع مشابكة اليدين خلف الرأس ، هي أساساً إشارة (حركة) أمريكية ، كما أن الذكور في الجنوب الغربي يجلسون في هذا الوضع أكثر مما يجلس الرجال في الأجزاء الأخرى من الولايات المتحدة الأمريكية . يستخدم روبرت مارخام هذه الإشارة لإعطاء مسحة غربية للشخصية في «شمس الكولونيل» : «شابك أصابع يديه خلف رأسه الطويل ، ومال إلى الخلف ، قدر ما تسمح به الكرسي ، صانعاً بذلك شخصية غربية شبه غربية ، في قميصه البسيط الأبيض ، وسرواله (بنطلونه) القطني غير الملون . ولدى البحث عما تمثله هذه الإشارة ، وجدنا رسوماً يجلس فيها المستوطنون البيض المسلحون بهذه الطريقة . وقد يكون مهماً بالنسبة للمستوطنين حاجتهم إلى سحب مسدساتهم بسرعة . وبغض النظر عما إذا كان هذا وضع إطلاق النار بالمسدس ، فإن الشخص الذي يأخذ هذا الوضع يعبر لك مباشرة عن وضعه العدواني المسترخي . وبالرغم من أن هذه الإشارة تستخدم غالباً من قبل الرجال ، فإن بعض النساء اللواتي يعملن محاميات أو مدعيات عامات ، واللواتي حضرن ندواتنا ، اعترفن بأنهن يأخذن هذا الوضع ، وهن يستمعن إلى زبون «يهرق أحشاءه» . وقلن أن الإشارة سمحت لهن بمزيد من التركيز من أجل أغراض

التحليل .

٩ العصبية :

«لماذا ولدنا في هذا العالم بقبضتين منقبضتين ،
ولماذا نغادره بأصابع ممدودة ومفتوحة ؟»» .

التلمود

«إنه يغمز بعينيه ، ويتحدث بقدميه ، ويعلّم
بأصابعه . العند في قلبه ، وهو يخترع الأذى
والضرر باستمرار ، ويزرع الخلاف والنزاع» .

أمثال ٦:١٣ــ١٤

في المرة التالية ، التي تسمع فيها شخصاً ما يستخدم التعبير المبتذل «هو متضايق» اسأله أن يوضح لك لماذا يعتقد ذلك . في البداية قد يستخدم منطق «أنت تعرف» في محاولة منه ليوضح ما يقصد . وكنتيجة عن عدم مقدرته على التعبير لفظياً عما يشعر به بقوة ، فإنك قد تجد نفسك أمام شخص «متضايق» يتحدث عن شخص «متضايق آخر . إننا نعتقد أنه أدرك مجمل عنقود الإشارات ، التي تسمى «الضيق» . شخص يمشي في الغرفة بسرعة ، ولا يجلس بسرعة ، وبعد أن يطلب منه الجلوس ، يجلس أخيراً ، ولكنه يختار كرسياً بعيداً إلى أقصى حد ممكن ثم يكتف يديه ، ويضع رجلاً فوق رجل ، ويتطلع إلى الخارج ، من خلال النافذة وعندما يسأل ما إذا كان كل شيء على ما يرام ، فإنه يغير جلسته على الكرسي بسرعة ، ويوجه جسمه باتجاه الباب . من خلال هذه العلامات ، ثم التعبير عن وضع الاضطراب ، والقلق ، والعصبية (الضيق) . وعندما تساءل متلقي هذه الإشارات عن أسباب هذا الوضع ، يسأل «هل كل شيء على ما يرام ؟» ، وبعد أن يحصل على استجابة غير مرضية ، يقول ، «هل أنت متأكد من أن كل شيء على ما يرام ؟» . هذا السؤال الثاني يدفع الشخص إلى أن يقف ، ويعبر الغرفة بسرعة ، قبل أن يقول لمراقبه «حِل عن ظهري» .

هل يبدو هذا المشهد مألوفاً ؟! الذي حدث هو أنه ، وبالرغم من أن

المراقب قد تأكد من وجود خلل ما ، فإنه يريد أن يبرهن عليه ، أ يتيقن منه لفظياً ، وكنتيجة لذلك يطرد الشخص . وفي بعض الأحيان ، وعندما يستمر الشخص «المتضايق» محاصراً بالأسئلة ، يخرج من الغرفة ، وإذا ما بقي ، فإنه سوف يفقد أعصابه بالكامل . إن الإشارات التي تعبر العصبية أو القلق تتطلب صبراً من جهتنا ، وذلك نظراً إلى أنه يجب علينا أن ننتظر حدوث تغيير مناسب على حالة الشخص الآخر . ومن المحتمل أنه ، وبطريقته الخاصة ، وفي الوقت الذي يراه مناسباً ، سوف يبدأ إخبارنا ، بما لاحظناه لتونا ، والذي ننتظر أن نسمع المزيد عنه .

نقدم فيما يلي بعض الإشارات التي تشكل العناقيد المتعلقة بالعصبية و/أو القلق والاضطراب .

تنظيف الحنجرة : يستطيع أي شخص ، تحدث إلى جمهور ضخم أو محدود ، أن يتذكر ذلك الشعور الغريب بالضيق في حنجرته قبل أن ينطق الكلمات الأولى . بتشكل المادة المخاطية في الحنجرة بسبب القلق والخوف ، ولهذا ، فإن الشيء الطبيعي هو تنظيف الحنجرة ، وإحداث ذلك الصوت المألوف ، والذي يمكن غالباً سماعه من على منصة المتحدث . يبدو بعض الناس أنهم ينظفون حناجرهم بشكل متكرر ، إلى درجة أن المرء يستطيع أن يعتقد أن الأمر ليس سوى مجرد عادة . وذلك علماً أن بعضهم يمثل نماذج عصبية . نستطيع أن نصل إلى تعميم مفاده أن الأشخاص الذين ينظفون حناجرهم (يتنحنحون) باستمرار ، ولديهم تبدلات في لهجة ودرجة الصوت ، فإن هذا من شأنه أن يدل على أنهم غير واثقين بأنفسهم ، وأنهم يشعرون بشيء من الخوف .

يستخدم الرجال هذا الصوت المعبر أكثر من النساء ، كما يستخدمه اليافعون أكثر من الأطفال . يمكنُ أن يتهته الأطفال أو يتلعثمون ، أو يقولون «أحم» ، أو يستخدمون ضيفاً لفظية جاهزة مثل «إنك تعرف» ، ولكن ، على الغالب ، ليسوا منظفي حناجر . إن صوت تنظيف الحنجرة المتعمد الصادر عن ذكر يافع يمكن أن يكون إشارة غير لفظية بالنسبة للطفل أو للأنثى ، لأن

يتصرفا ، كما يمكن أن يستخدم كإشارة تأنيب وتوبيخ . ومهما كان السبب ، فإن التنظيف الواعي أو غير الواعي للحنجرة ، يعبر ، وبمنتهى الوضوح ، عن مشاعر الشخص . ولقد اعترف عالم التمثيل بهذه الحقيقة في عدد لا حصر له من المسرحيات والأفلام ، بأسطر مثل : «حسناً ، أيها السيد [تنظيف حنجرة] ، إنني في الواقع لست متأكداً من ذلك . استخدم مؤخراً كاتب مسرحي لندني ، صديق لنا ، شخصية تستخدم هذا الصوت المعبر جنباً إلى جنب مع إشارة فرك أو لمس الأنف التي تعبر عن الشك والحيرة ، وذلك من أجل أن يعبر بلغة غير لفظية عن مشاعر الخادم إزاء تلقيه بخشيشاً يعتبره قليلاً جداً .

نفرض أنه في المرة التالية التي تنظف فيها حنجرتك (تنحنح) أن تتأكد مما إذا كانت حنجرتك ذاتها ، وبأي شكل من الأشكال هي السبب المباشر ، أو أنك تريد ، وببساطة ، أن تعبر عن خوفك من شخص أو موقف .

صفرة التعجب (يا سلام) : غالباً ما يستخدم الناس هذا الصوت من خلال إشارة طرد أو إخراج الهواء بطريقة خاصة ـــ «صفرة تعجب ، إنني سعيد بنهاية هذا العمل» . يتعلم الصغار في سن مبكرة أن يقلدوا الكبار في استخدام الصوت ذاته ، والتعبير عن المشاعر ذاتها . يستخدم الناس غالباً هذا الصوت المعبر حين يريدون أن يعبروا عن أنه تم التغلب على عقبة ما ، أو أنه قد تم إنجاز مهمة ما . ومهما يكن من أمر ، فإنهم لا يتنبهون أحياناً إلى أنهم يحدثون هذا الصوت . إنهم جميعاً على وجه التقريب ، يشيرون إلى انتهاء أو تسهيل موقف محير ومشكوك فيه ، بشكل ما .

إنه لمن الممكن جداً أن الشخص الذي يعاني من القلق ، يحبس نفسه ، وتصبح هذه الصفرة مجرد تنهيدة خلاص وراحة .

التصفير : تشير أبحاثنا إلى أن التصفير يعبر عن العديد من المشاعر المختلفة . صاحب الصفير المحبب والمثير هو الطائر المغرد ، الذي يصدر هذه الأصوات ، لأنه خائف أو مرتبك ، وهو ، ومن خلال هذه الأصوات ، يحاول أن يوجد لديه الجرأة والثقة . نستطيع أن نشير إلى هذا الشخص كـ«العصفور

الأبيض الوجه من الشك» . وفي كل مرة يجد فيها نفسه في موقف صعب ، يلجأ إلى إصدار هذه الأصوات المتغيرة ، من أجل الحصول على قسط من الراحة.. تفيد تقارير السلطات من المستويات الأدنى أن التصفير الناجم عن الخوف يختلف إلى حد كبير عند أولئك الموجودين في السجن ، الذين يستخدمون هذا التصفير للتعبير بطريقة خاصة جداً . وتعتقد هذه السلطات أنها تستطيع حتى أن تحدد مضمون الرسالة التي يريد هذا السجين أن يوصلها إلى الآخرين بواسطة التصفير .

مدخنو السجائر : إن إحدى مجموعات التصرفات الواضحة هي تلك الطرق المختلفة التي يمسك بها المدخنون سجائرهم ، عند الإشعال ، وأثناء التدخين ، أو حتى عند الإطفاء . بعض الأشخاص لديهم عادات وطقوس محددة ، وبعضهم أكثر اهتماماً ودقة وعناية ، وآخرون أكثر ثقة .. الخ . ويبدو البعض أنهم لا يستطيعون أن يفكروا بشكل سليم ومباشر دون أن ينظروا إلى سيجارتهم ، تماماً كما لو أن الكلمات التالية مكتوب عليها . وهناك آخرون يستخدمون السيجارة كمهدىء أو كمُسكن ، ويضعها بين شفتيه أثناء الفواصل الواقعة ما بين فترات التوتر .

يركز بحثنا أساساً على التدخين أثناء المفاوضات المتعلقة بالأعمال وعلى العكس من الاعتقاد السائد ، فإن المدخنين لا يدخنون عندما يكونون في أقصى درجات توترهم . وبدلاً من ذلك ، عندما يكونون في أقصى درجات توترهم ، فهم إما يخرجون السيجارة من العلبة ، أو يشعلونها دون أن يدخنوها . وحينما واجهنا الشكل بخصوص رد الفعل هذا في ندواتنا ، سألنا أحد الحضور المدخنين عما يكون عليه تصرفه في موقف كهذا في الواقع . على سبيل المثال ، في صباح أحد الأيام ، ومباشرة ، وبعد أن يكون قد أشعل سيجارته ، خابره رئيسه (أو رب عمله) ، وقال بلهجة قاسية «احضر فوراً» . ثم سألنا هذا المستخدم المدخن ، أن يوضح لنا ما الذي كان سيفعل بخصوص التدخين . من المرجح أنه سوف يقول أنه ، إما يطفىء السيجارة التي كان قد أشعلها منذ برهة ، أو أن يتركها

تحترق في منفضة السجائر ، أو أن يذهب إلى مكتب رب العمل ، ولكنه سيطفيء السيجارة قبل أن يدخل . وبمجرد دخوله المكتب ، فإن رب العمل سوف يدرك مباشرة أن لهجته القاسية قد أدت إلى انفعال وانزعاج المستخدم إلى درجة كبيرة ، ولهذا ، فإنه سرعان ما يوضح له أنه لم يكن يقصد أن يتحدث معه بهذه الفظاظة . ثم يخبره أنه بحاجة إلى مساعدته لحل مشكلة ما . نعود إلى المدخن ونسأله عن الكيفية التي يمكن أن يتصرف بها في هذا الموقف . كان جوابه : «أشعل سيجارة» .

على مدار سنوات عديدة ، قمنا بتجربة مع مدخنين . ومن أجل أن نحدد كيفية رد فعلهم عندما يعانون من التوتر ، وأجلسناهم على «مقعد ساخن» . ويتضمن هذا معرفة أنهم يجري تصويرهم على شريط فيديو ، وأن أسئلة توجه إليهم . وإلى جانب «المقعد الساخن» ، وضعنا منفضة سجائر على شكل عمود أو ركيزة ، والتي كانت بمثابة تعبيرنا غير اللفظي ، أنه من الممكن جداً أن تدخن وأنت جالس على هذا الكرسي . ومهما يكن من أمر ، وبسبب التوتر الناجم عن الجلوس أمام الكاميرا ، وعن الإجابة على أسئلة تبدو غير مؤذية ، فإن شخص التجربة لم يدخن ، بغض النظر عن عدد علب السجائر التي يدخنها يوميا ، ولكن ، وبمجرد أن ينتهي دوره ، ويعود إلى مقعده الأصلي ، يشعل سيجارة . وبشكل مشابه تماماً ، لاحظنا أنه عندما يصبح الشخص بالغ التوتر بشكل مفاجيء أثناء تدخينه ، فإنه يميل إلى إطفاء سيجارته ، أو إلى وضعها في المنفضة ، لتشتعل ، إلى أن يزول التوتر ، أو تسترخي وتضعف حدته .

التململ في المقعد : نشك أنه يوجد قاريء واحد ، لم توجه إليه أثناء سنوات دراسته ملاحظة «اجلس بهدوء» . وكم كان يود ذلك الطالب أن يجيب «حسناً ، سأجلس بهدوء ، إذا ما قلت شيئاً يثير اهتمامي . يميل الناس ، في وضع التوتر ، إلى أن يتململوا في مقاعدهم أو كراسيهم ، وسوف يتابعون ذلك ، إلى أن يشعروا بالارتياح ليس بالضرورة من ا لمقعد ، بل من الموقف .

وفر لنا عقد الندوات وحلقات البحث كمية هائلة من المعلومات

والمعطيات عن الأشخاص الذين «يتململون» في مقاعدهم . ووجدنا أن غالبية الأفراد يتململون إلى هذا الحد أو ذاك ، بفعل الأسباب التالية :

١ــ إنهم يشعرون بالتعب .

٢ــ إن ما يقال لا يدفعهم إلى الاستماع باهتمام .

٣ــ لقد برمجوا (عودوا) أجسامهم على أن نبدأ بالاستجابة إلى وقت محدد ــ مثل ، وقت الغداء ــ وبالتالي ، فإن أجسامهم تقول لهم أنه حان وقت الاستراحة .

٤ــ أن المقاعد غير محشوة بشكل جيد ، وبالتالي فإن أردافهم بدأت تشكو .

٥ــ إنهم مشغولون بأشياء أخرى .

إن رئيس الحلقة ، الذي يتعرف على هذه الإشارات ، ويتصرف على ضوئها ، يكون قادراً على التواصل مع المجموعة . يضيع الأستاذ إذا لم يكن متنبهاً تماماً للكيفية التي يستقبل بها التلاميذ مادة محاضرته . وإذا لم تتم الاستجابة المناسبة لإشارة التململ على المقاعد ، فإن هذه الإشارة قد تتطور إلى المرحلة التالية ــ نقض أو فض الموافقة ــ بمعنى تعديل الاستقبال بحيث يتم التخلص من غير المرغوب فيه .

اليدان تغطيان الأنف أثناء الحديث . (الشكل رقم ــ٤٧ــ) . كتب شارل داروين أن إشارة الدهشة والاستغراب تتمثل في وضع اليد على الفم . وفي بعض الأحيان يمكن ملاحظة هذه الحركة عندما يقول شخص ما شيئاً ما . ويشعر بالأسف ، أو بالدهشة ، إزاء ما قاله . إن الوضع تقريباً ، كما لو أننا نرغبه في إغلاق وإيقاف تدفق الكلمات . وذلك ، رغم أن هذه الكلمات قد غادرت شفاهنا . يؤكد ضباط القانون والمستجوبون ، أن هذه الإشارة تعبر عن مشاعر وانفعالات تتراوح بين الشك بالذات وانتهاء بالكــذب الصريح والمكشوف .

هذه الإشارة مألوفة جداً بالنسبة للعديد من الآباء ، عندما يرد أولادهم عن أسئلة حول شيء ما فعلوه . حين يبدأ الولد بالإجابة ، يرفع يده بشكل



٤٧ ـ الدهشة والاستغراب

عفوي وغريزي ، إلى مكان ما قريب من الفم . كذلك ، إذا ما كانت يد الولد حرة طليقة ، ولا تمسك بأي شيء ، فإنه يرفعها إلى فمه ، عندما يقول «أوب ـ لقد أخطأت» . قارن هذه الإشارة وكيفية رد فعل الولد حين يتحدث عن شيء ما متعاطف معه أو واثق منه ؛ في هذه الحالة يضيف الولد إلى لغته اللفظية تحريك يديه والإشارة بهما ، ويبعدهما عن فمه . يؤكد عنقود الإشارات الإيجابية هذا ما يقال ، أكثر مما يحاول الاستخفاف بالتعبير اللفظي ، أو الانتقاص من قيمته .

يتم حمل جميع هذه الإشارات إلى سن الرشد والبلوغ . «يتذكر عميل في وكالة التحقيقات الفيدرالية العادة السيئة التي اكتسبها هو وعدد من زملائه العملاء ، والمتمثلة في استخدام أيديهم كحجابة أو ستار لمنع الآخرين من الاستماع ، عندما يتحدثون مع بعضهم في مكان عام . وسرعان ما لاحظ والداه هذه العادة ، وأبعداه عنها بواسطة قولهما له : ليس لديك أي شيء لتخبئه عنا ، يا بني ، ولهذا لا تتحدث من خلال يديك» . يعتبر الحديث من جانب أو من طرف واحد من الفم ، أحد أشكال وأنواع هذه الإشارة ، وقد تم استخدامها في العديد من أفلام الثلاثينات كسمة مميزة للمذنبين السابقين . ونظراً لأن السجناء

لم يسمح لهم في ذلك الوقت بالحديث مع بعضهم ، فقد كان الحديث من طرف الفم وسيلة لخرق القانون . ويبدو أن هذه العادة بقيت معهم حتى بعد أن أطلق سراحهم من السجن .

الأشخاص الذين يريدون ، وبشكل واع ومتعمد ، أن يخبئوا أو أن يستروا حديثهم . قد يمكن أن يجعلوا أيديهم على شكل كأس يحيط بأفواههم ، وأن يتحدثوا إلى المستمع إليهم من مسافة ودية ، تتراوح ما بين ستة وإثنى عشر إنشاً . وفي بعض الأحيان ، وبالإضافة إلى أن الشخص يتحدث من خلال يد واحدة ، فإنه يضع كوعه على الطاولة ، أو على المقعد ، مشكلاً هرماً مع ساعده ، ويضع يديه المتشابكتين ، أو المتماسكتين معاً ، أمام فمه . (الشكل رقم ـ٤٨ـ) . وهو يأخذ هذا الوضع ، ليس فقط وهو يتحدث ، بل هو يستمع أيضاً . ومع بعض الاستثناءات القليلة ، لاحظنا أن مثل هؤلاء الأشخاص يلعبون لعبة القط والفأر مع خصومهم . وذلك إلى أن يشعروا أنه أتت اللحظة المناسبة ليكشفوا فيها عن أنفسهم ، أي اللحظة التي يضعون أيديهم ، على الطاولة وراحاتها نحو الأعلى ، أو نحو الأسفل . نزداد في هذه اللحظة ديناميكية العلاقات المتداخلة بين الأشخاص ، وبالتالي فإن الخصوم ، إما أن يوافقوا ، أو أن ينهوا المواجهة بعدم الاتفاق .

شد البنطلون أثناء الجلوس . إشارات شد البنطلون مرتبطة بعملية صنع واتخاذ القرار . وهي تظهر أثناء عملية تشكل القرار في ذهن الشخص . في هذه اللحظات يميل الشخص إلى شد بنطلونه كثيراً ، في ذات الوقت الذي يكون يتململ في مقعده . وبعد اتخاذ القرار تتوقف عملية شد البنطلون . إن استخدام هذا التصرف كمؤشر أصبح يمكن للشخص من أن يعرف كم أصبح الطرف الآخر قريباً من تشكيل القرار . وعلى نحو أقل بنسبة كبيرة ، لاحظنا هذا التصرف لدى بضعة رجال يعبر عنقود إشاراتهم هذه على التردد ، وعدم المقدرة على اتخاذ القرار .

خشخشة القطع النقدية المعدنية في الجيوب : لاحظ الدكتور ساندور

فيلدمان ، أن الأشخاص الذين يخشخشون باستمرار النقود في جيوبهم ، هم أشخاص مهتمون جداً بالنقود ، أو بالافتقار إليها . إن كل من زار قاعات القمار في لاس فيجاس ، يستطيع أن يتذكر بسهولة الصوت الضخم لخشخشة النقود في جيوب لاعب النرد أو في الآلات ذات الشقوق التي تلقى فيها القطع المعدنية ، أو في جيوب لاعبين آخرين . أخبرنا أحد الذين حضروا ندوتنا ، أن السينمائي لويس ب . ماير ، صديقه الشخصي ، اعتاد أن يخشخش باستمرار قطعاً نقدية معدنية في جيوب سرواله (بنطلونه) . وعندما سأل ماير لماذا يفعل ذلك ، كان الجواب «يذكرني ذلك بالوقت الذي لم أكن أملك فيه أية نقود» .

لاحظ كيف توصل الشحاذون إلى أن يعبروا بطريقة غير لفظية عن حاجتهم إلى النقود ، بواسطة خشخشة ، عدة قطع نقدية معدنية موضوعة في وعاء معدني . كذلك فإن عمال الخدمة ، الذين يعتمدون على البخشيش ، غالباً ما يبدون مشغولين بالخشخشة كوسيلة لإيصال رسالتهم إلى زبائنهم . بعض رؤساء الخدم ، الذين لا يقبلون بخشيشاً قليلاً على شكل قطع معدنية ، يمكن ملاحظتهم وهم يستخدمون إشارة مألوفة تتمثل في مسح الإبهام بالسبابة لذات اليد ، كمن يتحسس قطعة نقدية رقية .

شد الأذن : (الشكل رقم ــ٤٩ــ) . إذا أراد امرؤ أن يصبح مستمعاً جيداً ، فإن أحد أصعب الرغبات أو الميول ، التي يجب عليه أن يتغلب عليها هي الرغبة في المقاطعة . لدينا مقدرة على الاستماع إلى ٦٥٠ــ٧٠٠ كلمة في الدقيقة ، في حين أن الشخص العادي يتحدث في الدقيقة بمعدل ١٥٠ــ١٦٠ كلمة . إزاء ذلك ، يكون لدى المستمع العادي ثلاثة أرباع الوقت الذي يستمع فيه للتقويم ، والقبول أو الرفض ، أو التعليق على كل ما قد يقال . يتزايد الدافع إلى المقاطعة كثيراً ، عندما يقول المتحدث شيئاً ما يؤثر عاطفياً على مشاعر وانفعالات المستمع . في هذه اللحظة يشعر المستمع برغبة شديدة في أن يقاطع المتحدث ، وأن يتحدث هو . ويستطيع المرء أن يشاهد مدى صعوبة المهام التي تواجه كلاً من المتحدث والمستمع . إذا ما قاد المتحدث المستمع إلى نقطة ،



٤٨ ـ يخبيء حديثه

حيث يريد المستمع أن يتدخل ، فإن المستقبل يعاني ، نظراً لأن المستمع يريد الآن تغيير الأدوار . وإذا ، من ناحية أخرى ، حرَّض المتحدث المستمع عاطفياً بواسطة كلمات سلبية رنانة ومدوية ، أو بواسطة تعابير توجد وتنتج القلق والاضطراب ، فإنه يخاطر بعدم استمرار الرغبة في الاستماع إليه . وأخيراً ، وإذا لم يحرض ، أو يورط ، أو يشترك المتحدث مستمعيه ، فإن جمهوره قد ينام ، دون أن يغلق عيونه . إن كون المرء واعياً ومتنبهاً للرسائل غير اللفظية ، مسألة بالغة الأهمية لتجنب بعض هذه المصاعب .

إننا جميعاً نرغب أن نكون متحدثين جيدين . وباستطاعتنا أن نحقق ذلك ، إذا ما كنا مستعدين لتقديم التضحية ، المتمثلة في أن نتوقف عن الحديث ، وأن ندع الشخص الآخر يتحدث ، فور صدور إشارة المقاطعة عنه .



٤٩ ـ إشارة المقاطعة

ثمة بعض الأنواع المختلفة قليلاً من هذه الإشارة . إن العادة المدرسية المتمثلة في رفع اليد كمؤشر على وجود أو امتلاك شيء ما تريد قوله ، قد فقدت تأثيرها على سلوكنا في المقاطعة . وبالرغم من أننا نعرف جيداً أن اليد المرفوعة كانت ، وما زالت تفهم بسهولة وبسرعة كإشارة تدل على أننا نريد أن نتحدث ، فإن معظمنا يميل إلى تجاهلها . وبمجرد أن ترفع اليد مسافة خمسة أو ستة إنشات ، فإنها غالباً لا تعود بعد ذلك إلى وضعها الطبيعي بسرعة ، بل تميل إلى أن تتحرك باتجاه شحمة الأذن ، وتشدها بشكل خفيف وسريع ، ثم تعود إلى نقطة البداية . أما

الذين يضغطون (يزمّون) شفاههم ، من ناحية أخرى فإنهم يرفعون سبابتهم الى شفاههم ، كما لو أنهم يختمونها ، ويمنعون بذلك الكلام من الخروج . أولئك الذين يمنعون إشاراتهم ، التي تدل على رغبتهم في المقاطعة ، من لمس أي جزء من الرأس ، فإنهم غالباً ما يرفعون يدهم إلى الأعلى عدة إنشات ، ثم يدعونها تسقط ثانية ، إشارات المقاطعة يمكن أن تتكرر عدة مرات ، دون لفظ أية كلمة . وعلى الطرف الاخر هناك أولئك ، الذين إذا ما أرادوا أن يتحدثوا ، يضعون يدهم على ذراع المتحدث ، ويشدونها .

إن تنبهك لإشارات المقاطعة ، والاعتراف بها كإشارات على تورط المستمع ورغبته في المشاركة ، لا يؤثر بشكل معاكس ، رسالتك وتعبيرك . بل على العكس ، ما لم تكن المقاطعة مخزية ، فإن رغبة المستمع في التحدث ، تخبرك بمدى نجاحك في الوصول إليه ، وبمناطق مقاومته الشديدة للشيء الذي تعبر عنه . وعندما تستجيب لإشارة مقاطعة المستمع ، سوف يعتبرك مناقشاً عظيماً ، وذلك لأنك تسمح له أن يشارك بنشاط في العملية . وكما لاحظ الفيلسوف زينو «لدينا اذنان اثنتان ، وفم واحد فقط ، ولهذا فإننا نستطيع أن نستمع أكثر ، وأن نتحدث أقل» .

تحذير : لا تخلط إطلاقاً بين شد الأذن بعصبية وإشارة المقاطعة الأكثر شيوعاً . العديد من الأشخاص الذين سجلناهم على أشرطة فيديو ، تصدر عنهم هذه الإشارة والذين بذلك ، وبطريقة غير لفظية ، يعبرون عن رغبتهم في المقاطعة ، كانوا يعبرون عن قلقهم وعصبيتهم . إن الشخص الذي يعطيك إشارة مقاطعة لا يكرر عادة هذه الإشارة بالإيقاع ذاته الذي يستخدمه الشخص الذي يستخدم إشارة شد الأذن كمخرج أو كمنفذ لقلقه .



٥٠ ــ إشارة السيطرة على النفس

ج السيطرة على النفس :

«استخدام السيطرة على النفس ، يشبه تماماً استخدام الكوابح بالنسبة للقطار . إنه مفيد عندما تجد نفسك سائراً في الاتجاه الخاطىء ، ولكنه يؤذي فقط عندما يكون الاتجاه صحيحاً» .

برتراند راسل

«الزواج والاخلاق»

تعلمنا في سن مبكر أن الصبر والمثابرة ، ضروريان حتى نحقق غاياتنا وأهدافنا . إن تعابير مثل «سيطر على نفسك» شائعة جداً . ونحن نستخدمها كأدوات للتغلب على الغيظ وفقدان السيطرة على الأعصاب . وهي تسمح لنا أن نلعب دوراً ، وأن نتصرف بطريقة مقبولة اجتماعياً . كما أن الأشخاص الغاضبين ،

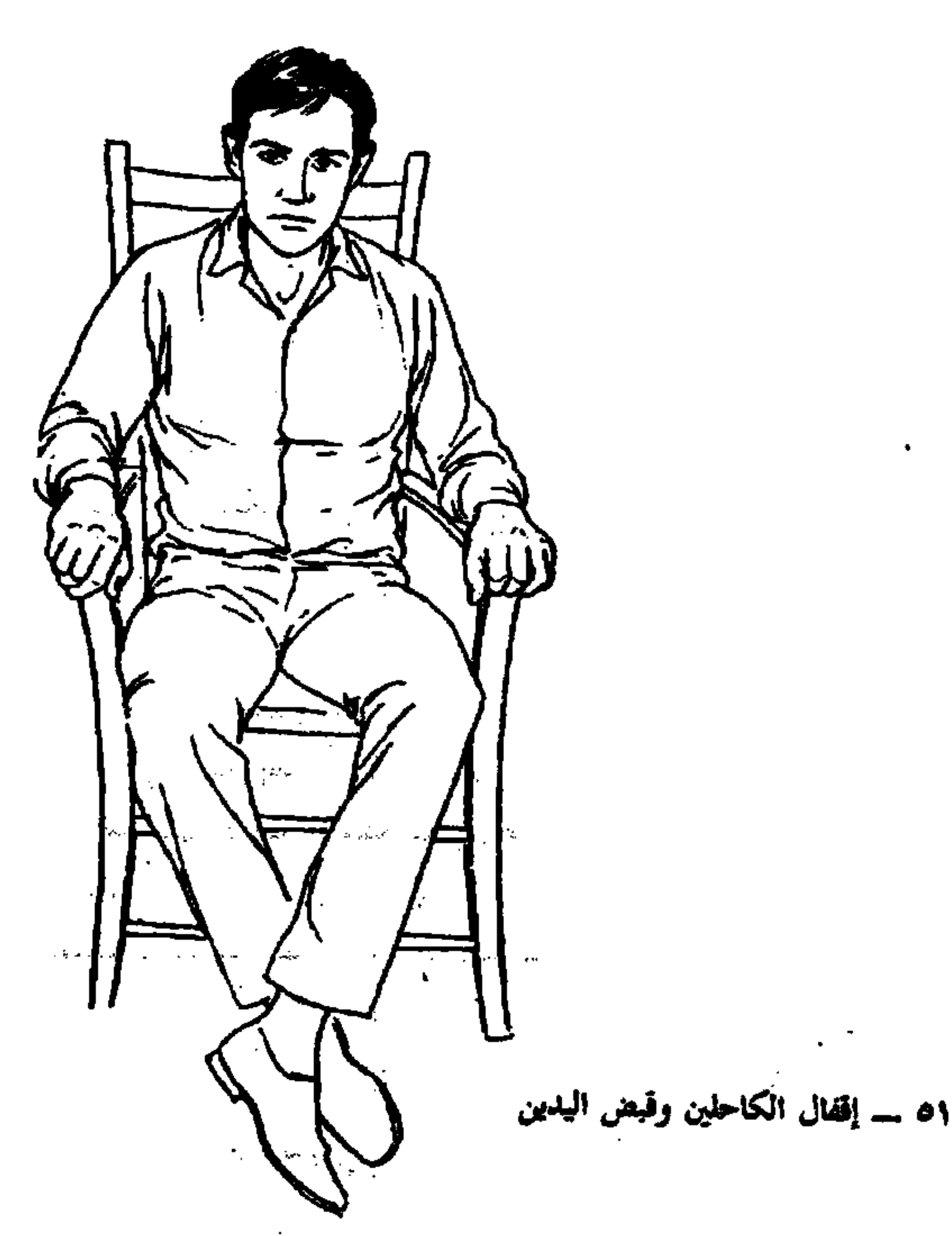
والمغتاظين ، قد تعلموا أن يخفوا انفعالاتهم هذه بواسطة استخدام عناقيد مختلفة من الإشارات . وضع يد خلف الظهر ، وانقباضها (انكماشها ـــ الشد عليها) بقوة ، في الوقت الذي تقبض فيه اليد الأخرى وتشد على المعصم أو الذراع ، هي أيضاً إشارة شائعة (الشكل رقم ـــ ٥٠ ـــ) كإشارة إقفال الكاحلين . يمكن للمرء أن يلاحظ هذه الإشارات في العديد من مناسبات الأعمال ، أو المناسبات الاجتماعية ، حين يتعرض الشخص لتوتر أو لضغط أو لقلق .

يؤكد الجيل الأصغر أن على الشخص « ألا يفقد هدوءه» . ولسوء الحظ ، وفي ظروف ثقافتنا التي يتغير اتجاهها ، يجد الناس الأكبر سناً ، على وجه الخصوص ، أنه من الصعب في بعض الأحيان التكيف والتلاؤم مع القيم المتغيرة ، ومع طرز الحياة المتبدلة ويرون ذلك مسألة في غاية الصعوبة البقاء «بهدوء» ، وعدم فقدان السيطرة على النفس ، مشكلة يجب مواجهتها في جميع العلاقات . هذا النوع من المحيط (البيئة) يوفر مجالاً خصباً لظهور العديد من إشارات السيطرة على النفس .

إقفال الكاحلين وقبض اليدين : (الشكل رقم ـــ ٥١ ـــ) عندما نعرض أوضاعاً مختلفة من إقفال الكاحلين وقبض اليدين ، ونسأل حضور الندوة أو حلقة البحث أن يخبرونا عما يعتقدون أننا نريد التعبير عنه من خلال هذه الإشارات ، فمن المؤكد أن أحد الحاضرين سوف يبتسم ويقول أننا «نبدو كشخص ما يجب عليه أن يذهب إلى غرفة الرجال» . هذا صحيح تماماً . هذه الإشارات تدل على الاحجام ، والإمساك عن فعل شيء ما .

ضع نفسك في موقف واقعي . أنت موجود في غرفة استقبال طبيب الأسنان . انظر إلى قدميك ، هل كاحلاك مقفلان ؟! إذا لم يكونا ، تصور نفسك متمدداً على كرسي طبيب الأسنان . هل هما الآن مقفلان ؟! ربما . إن الأشخاص الذين يسيطرون على مشاعرهم وعواطفهم القوية ، يأخذون وضع الكاحل المقفل واليدين المنقبضتين .

في إحدى التحريات التي جرت مؤخراً في الجيش عن نشاط المافيا ، وعن



٥١ ـ إقفال الكاحلين وقبض اليدين

سوء إدارة نوادي الخدمة في شتى أنحاء العالم ، أوضح أحد الكولونيلات ، عندما سئل بعد أدائه اليمين عن سبب عدم رفعه تقريراً عن الأشياء التي توصل إليها ، أوضح موقفه على النحو التالي : «الاحتفاظ بكاحليك مقفولين» ، الأمر الذي يعني أنك لست مطالباً بكشف كل شيء ـ المسألة لا تخصك .

عند مناقشة هذه الإشارة ، فإن زميلاً ـــ صديقاً لنا ، والذي يسافر كثيراً في الطائرة ، أكد أنه منذ إقلاع الطائرة وحتى هبوطها ، فإن كاحليه يبقيان في حالة متناوبة ومستمرة من الإقفال وعدم الإقفال . علماً . أنه نادراً ما يقفل كاحليه عندما يكون في بيته أو في مكتبه . من الواضح ، أنه يخاف كثيراً من السفر بالطائرة . في الكثير من المرات التي سجلنا فيها أشرطة فيديو عن مواجهات ومفاوضات ، قمنا بالتركيز على نحو خاص على كواحل المشاركين . وعندما يكونون في وضع الإقفال ، نسأل الشخص عند إعادة عرض الشريط ، عما إذا كان ثمة أية علاقة بين الاشارة وبين الاحجام عن عرض أو عرض معاكس وجدنا نسبة عالية من الأفراد الذين يقفلون كواحلهم عندما يحجمون أو يمسكون عن تنازل كامن أو مستور .

تبدو مضيفات الطائرة قادرات على نحو غير عادي على «قراءة» الأشخاص ، الذين يريدون خدمة بالفعل ، ولكنهم يشعرون بنوع من الخجل في طلبها . أخبرننا المضيفات أنهن قادرات على تمييز المسافر الخائف من خلال جلوسه في وضع إقفال الكاحلين (وخاصة أثناء إقلاع الطائرة) . هذا الشخص ذاته قد يفك كاحليه ، ويتحرك في جلسته باتجاه طرف الكرسي ، حين تقدم المضيفة القهوة والشاي أو الحليب . وإذا ما بقي الكاحلان مقفولين ، فإن المضيفات يعتقدن بطريقة ما أن الشخص الذي يقول «كلا» ، قد يريد حقيقة شيئاً آخر . ولذلك فإن المضيفة تسأله فور رفضه تناول القهوة أو الشاي ، «هل أنت متأكد ؟» إن هذا من شأنه أن يريح المسافر .

في الموقف الطبيعي ، الذي تم فيه الاستجواب من أجل وظيفة ، يجلس غالبية الناس ، رجالاً ونساءً ، في وضع إقفال الكاحلين . ولكن النساء غالباً ما يقفلن كاحليهن بطريقة تختلف عن الرجال . (الشكل رقم ــ٥٢ـب) . وحتى عندما تنصح مؤسسات التدريب المشهورة موديلاتها (عارضات الأزياء) ، ألا يجلسن في وضع إقفال الكاحلين ، فإن الكثيرات منهن ، أثناء استجوابهن ، وعندما يشعرن بالانزعاج والغضب أو عدم الرضا بما يحدث ، فإنهن يقفلن



٥٢ ـ الطريقة الأنثوية لاقفال الكاحلين

كواحلهن بأكثر الطرق إحراجاً .

ساهم أحد معارفنا ، وهو طبيب أسنان ، في بحثنا ، مصنفاً ومنسقاً الإجابات عن الأسئلة التالية ، كم عدد المرات التي يقفل فيها الرجال كواحلهم وهم على كرسي طبيب الأسنان ؟ وكم عدد المرات التي يقفل فيها النساء كواحلهن ؟ وعندما تكون الكواحل في وضع الإقفال ، في أي وضع تكون فيه الأيدي ؟ وما هو نوع المريض الذي يجلس وكاحلاه غير مقفلين ؟!

تظهر الأجوبة أنه من بين ١٥٠ مريضاً ذكراً ، تمت ملاحظتهم ، جلس

١٢٪ وبسرعة قفلوا كواحلهم . ومن أصل ١٥٠ امرأة تم تحليلهن ، ٩٠ منهن فقط جلسن ، وبسرعة قفلن كواحلهن . وعندما تم قفل الكاحلين ، مال الرجال إما إلى قبض أيديهم وإغلاقها حول منطقة الحوض ، أو لإمساك مقبض الكرسي . كذلك كان لدى النساء ميل لقبض أياديهن ، مع وضعها على قسمهن الأوسط .

الشخص الذي يجلس وكاحلاه غير مقفولين ، يميل إلى أن يكون الشخص الذي أخذ موعداً من أجل فحص دوري لأسنانه ، والذي يعرف مسبقاً أنه لن يكون مؤلماً ، وسوف لن يستمر طويلاً . وفي بعض الأحيان ، يصبح الشخص الذي يتلقى علاجاً مكثفاً لأسنانه ، أكثر تعوداً على كرسي طبيب الأسنان ، بعد أربع أو خمس زيارات . وبالتالي ، فإنه لا يقفل كاحليه بعد ذلك . وكشف صديقنا طبيب الأسنان أيضاً أنه عندما يريد طبيب الأسنان غاز أوكسيد نطروني (مشبع بملح البارود) ، وليس أي مسكن أو مخدر آخر ، فإنه كان يلاحظ أن المريض (أو المريضة) كان يفك كاحليه قبل تناول الغاز المخدر . هذا شيء ضروري ، وذلك لأن الدورة الدموية يمكن أن تتعرقل ، وبالتالي لا يحقق الغاز المخدِّر التأثير المطلوب . وبالإضافة إلى ذلك ، فقد أخبرن الممرضات أن المرضى الذين يدخلون إلى غرفة العمليات وكواحلهم مقفلة ، وأيديهم منقبضة ومغلقة ، هم أولئك الذين لم يقنعوا أنفسهم بحتمية العملية الجراحية .

يحاول بعض الأشخاص عقلنة إشارة قفل الكاحلين بقولهم أنهم يشعرون بالراحة في هذا الوضع . وإذا ما كنت واحداً من هؤلاء ، ففي المرة الثانية التي ستحاول فيها أن ترتاح في هذا الوضع ، فك كاحليك ، وافتحهما ، وراقب ما إذا كنت لم تسترخ على نحو أسهل .

حصر (ضبط) الذراع ، أو إمساك الخصر والضغط عليه : عندما يريدون التعبير عن صراع داخلي ، فإن الناس ، تماماً كالحيوانات ، يقدمون على تصرفات شائعة ، ويمكن التعرف عليها وتمييزها بسهولة . إن شخصاً غاضباً ، ولا يستطيع أن يعبر عن غضبه بشكل مباشر ، يحك رأسه ، أو يمسح مؤخرة رقبته بعصبية .

ثم قد يقوم بعد ذلك بموازاييك من الحركات إغلاق قبضتيه ، إمساك خصره أو ذراعه ، أو اتخاذ خطوة تهديد إلى الأمام ، ولكنه يبقى مجمداً في وضع عدائي .

وفي النهاية ، وفي رد فعل غير مخطط له ، قد يصب انفعالاته على هدف بديل ، كأن يضرب بقبضته على الطاولة أو على الباب ، أو بركلهما بقدمه . هذه الإشارات مألوفة جداً ، لتلك الإشارات التي تصور «الغضب» . هذا الخليط المتنوع (الموزاييك) من الحركات هو إشارات يجب أن نتنبه إليها ، عندما نريد أن نتفهم أو أن نواجه الأوضاع النفسية للآخرين .

حين يظهر شخص ما وضع التهديد ، فإننا نعتقد أنه يحاول الإمساك عن فعل «الضرب» . وبهذا فإنه من الطبيعي أن هذا الشخص إما أن يمسك أو يقبض يده ، أو يحصر ذراعه بالكامل بواسطة وضعه خلف ظهره .

الشخص الذي يحصر ذراعه ، غالباً ما يفعل ذلك عندما يكون واقفاً . بالطبع ، يجب أن نلاحظ هذه الإشارة لدى شخص ما في وضع الجلوس أيضاً . إن حركة إمساك الرسغ ، يمكن ملاحظتها في وضعي الوقوف والجلوس . فقط لاحظنا هذه الإشارة غالباً في الوقت الذي يجلس فيه الشخص واضعاً ذراعيه على الطاولة .

الفصل السادس

الضجر ، والقبول ، والمغازلة ، والترقب

«أوه ، كم يجرؤ الرجال أن يفعلوا ! وكم يستطيع الرجال أن يفعلوا ! وكم يفعل الرجال يومياً ، وهم لا يعرفون ماذا يفعلون» .

شكسبير

«جعجعة بدون طحن»

ç الضجر (الملل ، السأم ، الانزعاج) :

«إننا غالباً ما نغفر لأولئك الذين نسبب لهم الضجر ، ولكننا لا نغفر إطلاقاً لأولئك الذين يسببون لنا الضجر » .

لاروشيفوكود «مايماس»

إن إدراك حقيقة أن حاجات المستمع هي من النوع الذي إما أن تلبيه وتشبعه أو أن تسبب له الضجر والسأم ، هي دائماً حقيقة تسبب الخوف وهذا ما يشعر به المتحدث ـــ الخطيب ، أو الممثل الذي يعاني من «خوف الخشبة» . ومهما يكن من أمر ، فعندما نتحدث إلى مجموعة صغيرة من الأشخاص ، وفي موقف غير رسمي ، فإننا غالباً ما ننسى بالكامل كل ما يتعلق باستجابتين (نوعين من ردود الفعل) محتملتين ، وبالتالي فإننا نقوم بعمل مدهش بخصوص عدم دفع من نتحدث إليهم إلى الضجر والسأم .

إن الشخص المتنبه إلى مدى أهمية أن يثير جمهوره ، أن يشد انتباهه ، سواء أكان هذا الجمهور صغيراً أم كبيراً ، نادراً ما ينسى أن يبحث عن الإشارات ، التي من شأنها أن تعبر عن نقص الاهتمام . ثمة عناقيد إشارات تستطيع أن تساعدك على أن تدرك جيداً عندما يشعر أولئك الأشخاص بالضجر والملل من الشيء الذي تقوله أو تفعله . البقية تتوقف عليك أنت ، فإما أن تستمر في إزعاجهم ، أو تغيِّر اتجاهك ، وتحاول إثارة اهتمامهم بأفكارك .

الضرب (التطبيل) على الطاولة ، والخبط على الأرض بواسطة الأقدام : «الصبي الطبال» ، الذي يدق بأصابعه ، وبإيقاع رتيب على مقعدك أو على طاولتك ، فإنه يحاول أن يخبرك شيئاً عن مشاعره وانفعالاته . ومن المحتمل أن يكون هذا الشيء هو الشيء ذاته الذي تحدثه وتعبر عنه القرقعة أو الطقطقة . وعندما يترافق هذان الشيئان مع ضرب عقب القدم على الأرض ، أو نقر الأرض أو الطاولة بأطراف أصابع القدم ، فإنك تكون أمام مقطع إيقاعي عصبي حقيقي ولا يمكن بالتالي حذف الإيقاع . وبدلاً من ذلك قد يكون هناك قرع (خبط ـــ دق) مستمر ، ومتواصل ، ولا شك أن واحدة على الأقل من هذه الإشارات الأربع . قد أثارت أعصابك يوماً ما ، بسبب ضرباتها المتكررة . ومن الممكن أنك قد شعرت يوماً بالذنب لأنك لعبت أنت نفسك دور الشخص الذي يقرع أو يدق . هذه الإشارة تدل على نفاذ الصبر . يعتقد بعض النفسانيين أنه عندما نكون نافذي الصبر أو قلقين ، فإننا نحاول أن نضاعف تجربة ما قبل الولادة ، حيث نشعر بالأمان والطمأنينة ، تماماً كما كان وضعنا حين كنا في الرحم . في ذلك الوقت كانت وكأن قلب الأم مصدر راحة وطمأنينة . ويؤكد علماء النفس هؤلاء ، أننا نحدث ذات النوع من الدقات ، لنعطي لأنفسنا إحساساً بالأمان . وفي حالات نفاذ صبرنا ، وقلقنا ، نعبر عن حاجتنا بطريقة غير لفظية ، من خلال إحداثنا لهذه الأصوات المتكررة .

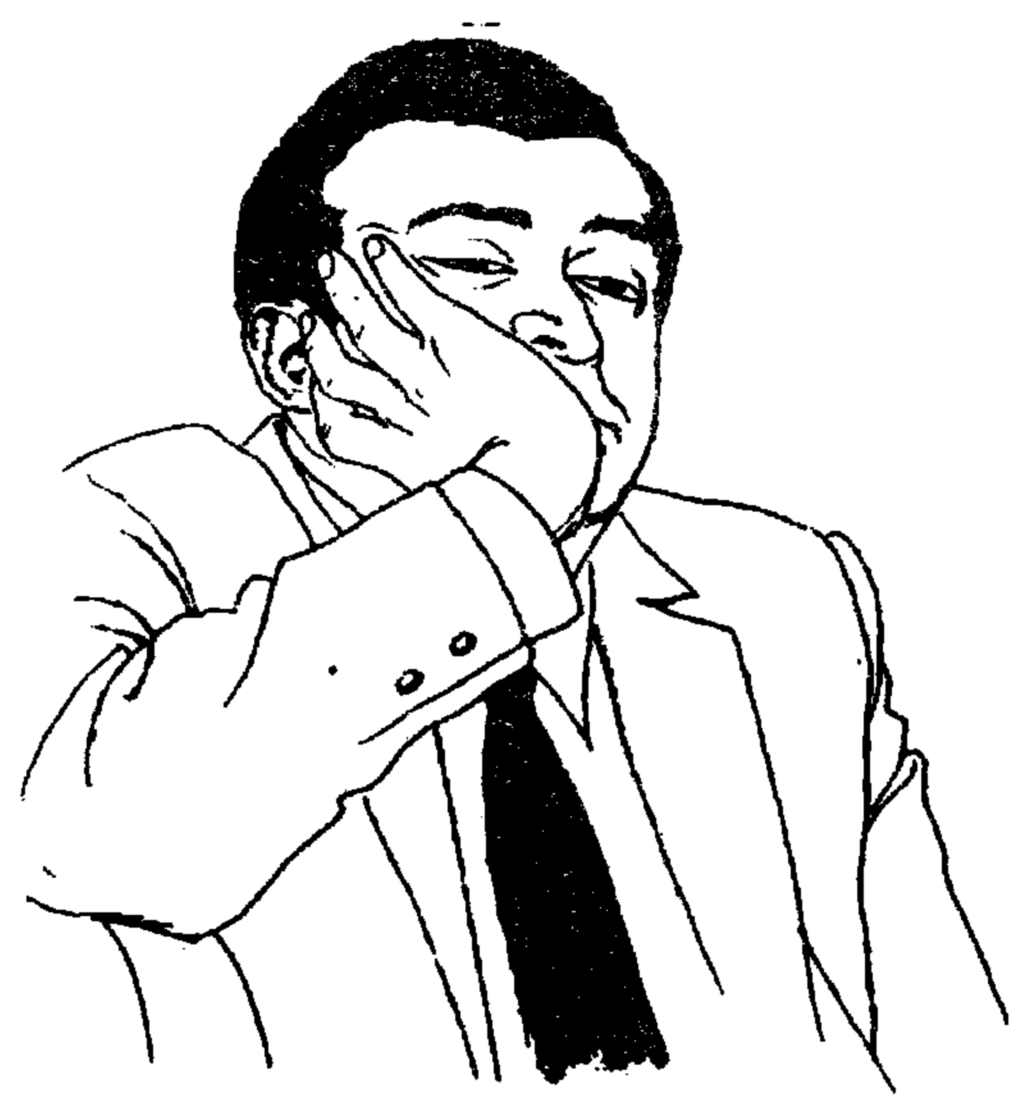
يتذكر أحد المشاركين في ندوتنا ، مفاوضاً عمالياً يدعى «القارع» أو ـــ الضارب ـــ ، وذلك نظراً لأنه يدق بأصبعه ، وباستمرار ، على أقرب سطح

خشبي . ويمكن ، وبمنتهى السهولة ، معرفة وضعه الذهني ، وحالته النفسية من خلال قرعه على هذا السطح الخشبي ، ومن خلال سرعة إيقاع هذا القرع وقوته ، وتباين شدته .

حين يشعر هذا الشخص بالضيق والضجر مما يجري ، تأخذ دقاته على الطاولة وتيرة سريعة جداً وقد يستخدم في عملية القرع أصابعه الأربعة على التوالي . ومهما يكن من أمر ، وحين يكون في حالة تفكير عميق بعرض قدم إليه ، أو عرض عليه ، فإنه يقتصر على استخدام الأصبع الوسطى ، وتكون دقاته خفيفة جداً ، وبالكاد يمكن سماع الصوت الصادر عنها . وإذا كان يتقدم باتجاه إنهاء نقاش ، وبالتالي يلقي نظرة نهائية على العرض ، فإنه قد يمسك بقداحة أو بأي جسم غريب آخر موجود على الطاولة ، ويتطلع إليه بدقة في الوقت الذي يدق فيه المقعد بأصابع اليد الأخرى ، وكأنه ، تقريباً ، يريد أن يقول : «دعني أنظر إلى العرض مرة أخرى» وفقط ، بعد مرور عدة سنوات ، وبعد أن توقف هذا الشخص عن التفاوض ، وعن معالجة القضايا العمالية ، اكتشف ، ومن خلال خصمه السابق ، مدى القوة التعبيرية لهذه الإشارات التي كانت تصدر عنه .

وضع الرأس في راحة اليد ، من بين الاشارات التي تدل على الضجر إشارة وضع الرأس في راحة اليد ، ووضع العينين في حالة الذبول والارتخاء . (الشكل رقم ـ٥٣ـ) . هذا الشخص ، الذي يأخذ هذه الوضعية ، لا يكترث إطلاقاً بتخبئة أي مشاعر بخصوص ما يحدث . إنه ، وببساطة ، يضع يده المنبسطة على جانب رأسه ، كإشارة أسف تقول «الويلي لي» ، ويحني ذقنه ، ويرخي جفنيه بحيث تغطي نصفي عينيه .

الرسم بطريقة نصف واعية أثناء الإصغاء أو التفكير بشيء آخر . تشير الأبحاث التي أجريناها في أوساط المفاوضين التجاريين ، أنه حينما يبدأ الشخص بالرسم بهذه الطريقة ، فإن هذا يعني أن اهتمامه بالموضوع يزداد ضعفاً . إن أي شيء يمنع الخصوم من النظر إلى بعضهم البعض وذلك مثل الرسم بهذه الطريقة ،



٥٣ ــ الضجر والسأم

يعبر بطريقة واضحة ومباشرة عن ضعف اهتمامه . ونظراً لأن معظم الذين يرسمون بهذه الطريقة يميلون إلى إطراء وتقويم عملهم الفني الهندسي أو التجريدي ، فإن مقدرتهم على الاستماع ، وبالتالي ، فإن عملية التواصل ، يجري التضحية بها على نحو أشد . الاستثناءات القليلة التي لاحظناها في هذا المجال ، كانت في أوساط أصحاب التفكير المجرد ، الذين يستطيعون الاستمرار في النقاش في الوقت الذي تقوم فيه أيديهم بعمل آخر مستقل أو متعلق بمجرى النقاش ، وذلك مثل كتابة المعادلات . ومهما يكن من أمر ، فإن معظم رجال الأعمال ينزعون إلى أن يكونوا مفكرين ملموسين أكثر من نزوعهم إلى أن يكونوا مفكرين مجردين ، وأكثر وعياً وانتباهاً ، ويتابعون التواصل دقيقة دقيقة أثناء سير النقاش .

الحملقة العقيمة : مؤشر آخر على الضجر والسأم هو حملقة «إنني أنظر إليك ، ولكنني لا أستمع إلى ما تقول» . إنها نظرة الميت ــ الحي ، الصادرة عن شخص ، كنت تعتقد أنه يصغي إليك ، والآن أصبحت تشك أنه نائم ، وعيناه مفتوحتان. العلاقة المؤكدة على أنه غير مهتم هو أن عينيه بالكاد ترفان . إن عدم رف العينين ، يمكن أن يشير إلى أن الشخص في غيبوبة ، أو إلى أنه نائم وعيناه مفتوحتان ، أو أنه عدو متطرف في عداوته ، أو أنه في حالة عميقة من عدم الاكتراث واللا مبالاة إزاء ما يحدث.

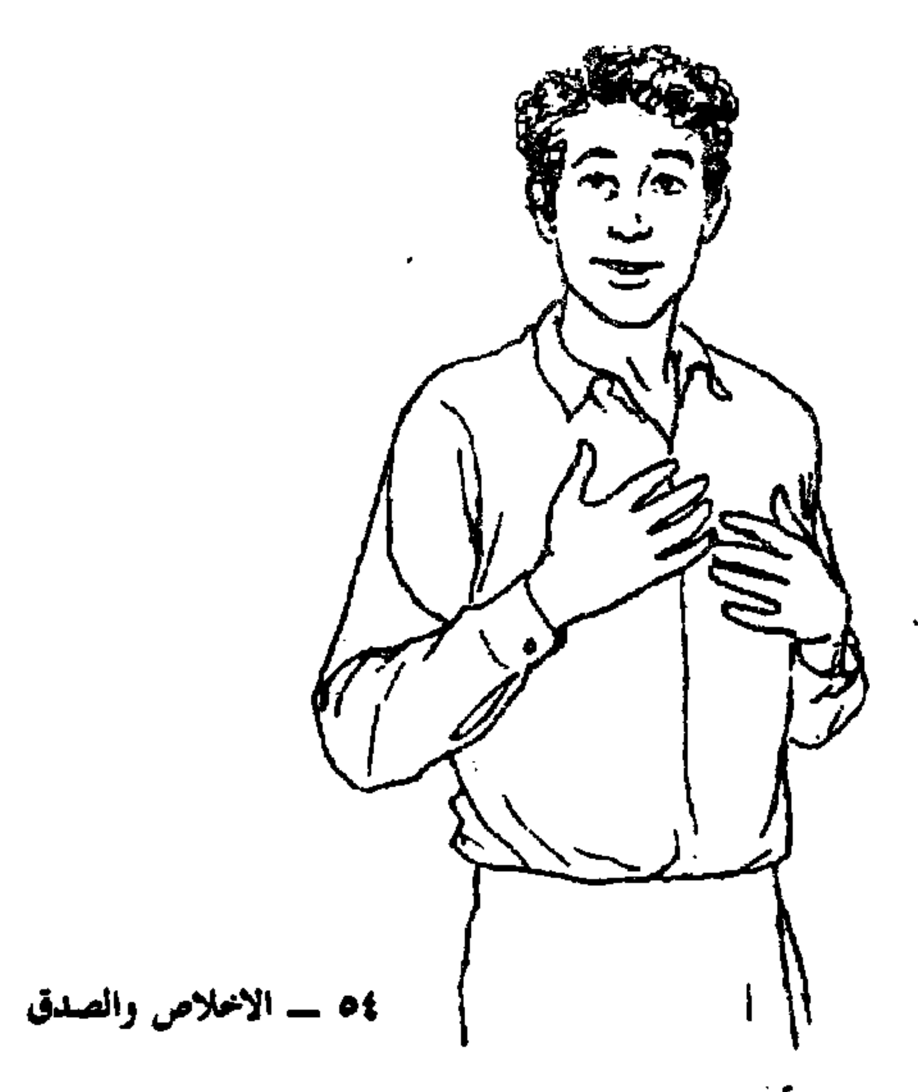
ج القبول (الرضا ، الموافقة) :

«لماذا تتحدث بصوت عال جداً إلى حد أنني لا أستطيع أن أسمع ما تقول» .

رالف والدو امورسون

كم نحب الناس الذين يوافقون ، ويرغبون في قبولنا ، والموافقة على أفكارنا ، وعلى معظم ما نقول ، وما نفعل ! تبرز الفظاظة والوقاحة عندما لا يرون الأشياء كما نراها ، ويبدؤون في مقاومتنا . عندما يحدث ذلك ، وبدلاً من أن نفكر بأن السبب يعود إلى شيء ما قلناه أو فعلناه ، فإننا نعتقد أن شيئاً ما قد تغير على نحو جذري في الشخص الذي كان يوافق على اقوالنا وأفعالنا

وحتى أننا قد نواجه صعوبة في «قراءة» أولئك الأشخاص القريبين جداً منا ، والذين يوافقون عادة على ما نقول ونفعل . وطالما أننا نتوقع معارضة قليلة من قبلهم ، ونظراً إلى أنهم يشكلون غالباً تهديداً خفيفاً وضعيفاً لنا ، فإن انتباهنا وإدراكنا لتعبيرهم غير اللفظي عادة لا يكون قوياً . في العديد من علاقات زوج / زوجة ، ينهار التواصل ، الأمر الذي يؤدي إلى مصاعب ، ولكن الشخص المسؤول ، سوف لن يستطيع الجواب عن أسئلة بسيطة مثل «كيف جعلتك الإشارات الصادرة عن زوجتك تشعرك أنها تشعر بالاشمئزاز منك ، وبالاحتقار لك ؟» أو «كيف جعلتك الإشارات الصادرة عن زوجك تشعرين أنك تخليت



٥٤ ـ الاخلاص والصدق

عنه ، وتركته وحيداً ؟» . في الثقافة الرسمية ، مثل ثقافة اليابان في فترة ما قبل الحرب ، قد لا يحق للزوجة إطلاقاً أن تعبر لفظياً عن عدم رضاها عن زوجها ، أو عن عدم سعادتها معه . وبدلاً من ذلك ، فإنها تلجأ إلى ترتيب الزهور في المزهرية «الفاز» ، بطريقة تعبر عن مزاجها ، وعن وضعها النفسي . ومن المؤكد أن الزوج يستطيع قراءة هذه الإشارة .

إشارات الموافقة والقبول ، والاستجابة المؤيدة ، التي نحصل عليها من الآخرين ، يجب أن ينظر إليها كتصديق ، وكموافقة ذات طبيعة مؤقتة ، وهي ، كالمواقف والأوضاع ، خاضعة للتبدلات السريعة . إن أحد مواقف الحياة الأكثر إرباكاً وتشوشاً هو الموقف الذي نواجه فيه شخصاً ما ، كنا نعتقد أنه مؤيد لنا ، ونفاجأ الآن بأنه معاد لنا . إن القراءة الدقيقة للإشارات الصادرة عن

هذا الشخص ومتابعتها دقيقة دقيقة ، وعدم الافتراض أنه سينتقل آلياً إلى تأييدك ، هي بداية الطريق إلى تفاهم أفضل . ومن أهم الإشارات التي تشكل عنقود إشارات الموافقه والقبول :

إشارة وضع اليد على الصدر . (الشكل رقم ــ٣٤ـب) . تقع إشارة وضع اليد على الصدر ، بمنتهى الوضوح والتحديد في جدول الإشارات التي تقوي وتصادق بشكل غني وقوي على لغتنا اللفظية . لمدة قرون عديدة ، أعتاد الإنسان أن يضع يده على صدره ليعبر عن الولاء والإخلاص والتعبد . وتعود هذه الإشارة في القدم على الأقل إلى الأزمنة الرومانية القديمة ، عندما كانت تحية ولاء الفرق والجيوش هي وضع اليد على الصدر ، وفي الوقت ذاته يكون الضغط الخارجي لليد الأخرى موجهها باتجاه الشخص الذي تجري تحيته . هذه الاشارة تشير الى حد بعيد الطريقة الأمريكية في تحية العلم .

اعترف المجال المسرحي بالتأكيد بإشارة وضع اليد على الصدر ، واستخدمت في كل موقف يريد فيه الشخص أن يعبر عن الصدق والإخلاص . كذلك فإن خبراء علم الإشارات الايمائية (البانتوميم) يرون هذه الإشارة دليلاً على الانفتاح . تذكر عندما كنت طفلاً . وأنت تقسم يميناً أو تقول شيئاً تريد أن يصدقه رفاقك . فبالإضافة إلى رفع يدك ، مع فتح راحة اليد ، يكون من المحتمل جداً أن تضع يدك الأخرى على صدرك من أجل تشديد وتقوية ما تقوله .

ويجب أيضاً أن نكون حذرين ، وباستثناء المناسبات والحالات الرسمية ، فإن النساء نادراً ما يستخدمن هذه الإشارة للتعبير عن الإخلاص والصدق والولاء أو عن تكريس الذات . وبدلاً من ذلك فإن المرأة ، ترفع يدها أو يديها إلى صدرها عادة ، كإشارة حماية ، تعبر عن صدمة مفاجئة .

إشارات اللمس (الشكل رقم ــ٥٥ــ) : يميل معظم الذين يستخدمون إشارات اللمس إلى ان يظهروا عواطفهم بسرعة ، وهم يريدون أن يظهروا شيئاً إلى



٥٥ ـ إشارة لمس تعبر عن المقاطعة

أولئك الذين يحبون ، على نحو خاص . لقد لاحظنا أن أولئك الذين يمدون أيديهم ، ويلمسون شخصاً آخر ، أو يمسكون كتفه أو ذراعه ، فإنهم يريدون أن يقاطعوا ، أو أن يؤكدوا على نقطة معينة . كما أن هناك من يستخدم إشارة اللمس كإشارة تهدئة ، وغالباً ما يصاحبها إشارات لفظية منسجمة ومتوافقة معها ، مثل « والآن ، لا تقلق ، كل شيء سوف يكون على ما يرام » . ولكن الإشارة التي يستمتع معظمنا بها ، هي عندما يلمسنا الشخص الذي نحب ، من أجل أن يظهر حبه ، ومن أجل أن يشير إلى أنه يشعر بأنه مرتاح وسعيد بصحبتنا .

فسَّر بعض الباحثين إشارة اللمس بأنها تعبير عن الحاجة إلى التوكيد (إعادة الطمأنة) . إننا لا نوافق على هذا التفسير ، وذلك نظراً لأننا وجدنا أن بعض الأزواج ، الذين يحضرون فعاليات ونشاطات اجتماعية ، يميلون إلى لمس وإمساك

الأيدي كإشارة تدل على التوكيد (وإعادة الطمأنة) ، أكثر مما تدل على الحب .
إن استنتاجنا الوحيد هو أن إشارة اللمس تعني أشياء مختلفة باختلاف الأشخاص — فهي تعني للبعض نوعاً من التوكيد وإعادة الطمأنة ، وتعني للبعض الآخر إشارة مقاطعة . وهناك أولئك الذين يستخدمونها بشكل مؤثر وفعال لتهدئة الأشخاص المنفعلين عاطفياً . كما أن الكثيرين منا يستخدمونها كلمة توكيد ، وليس فقط مع الأشخاص الذين نحبهم ، ولكن أيضاً مع الممتلكات التي فزنا بها .

الاقتراب أكثر من الشخص الآخر : يُنظر إلى هذه الإشارة كقبول من خلال تضييق الفجوة الفاصلة بين شخصين . إن الشخص الذي يقوم بهذه الحركة — الإشارة يريد إما أن يقترب فيزيولوجياً أكثر ، أو أن يملك اهتماماً مشتركاً يريد المشاركة فيه بشيء من الثقة .

وعندما يصبح شخص ما متحمساً أو متعاطفاً مع موضوع ما ، فإنه غالباً ما يقترب على نحو أكثر في الوقت الذي ينمي ويتجمع تعاطفه ليصل إلى درجة أعلى . الصعوبة القائمة في مثل هذه المواقف تتجسد في أن الشخص الذي يتم الاقتراب منه ، قد لا يشعر بالراحة ، وبالتالي يبتعد عن الشخص الذي قام بعملية الاقتراب . وهذه الإشارة تثير على الفور إشارة مشابهة ومماثلة لها لدى الطرف الآخر . إن الطرف الشريك المتعاطف والمتحمس ، وهو في تركيزه المطلق على القضية موضوع الحديث أو النقاش ، غالباً لا ينتبه إطلاقاً إلى حقيقة أن الطرف الآخر يرفضه ، وأنه عملياً انصرف وابتعد عنه . يجب أن نتنبه دائماً إلى رد فعل الطرف الآخر على خطوة اقترابنا منه ، وعلى الإشارة غير اللفظية الصادرة عنه ، وما إذا كانت تشجع على مزيد من الاقتراب ، أم على التخلي عن ذلك .

كذلك فان التحرك باتجاه الشخص الآخر والاقتراب منه ، يمكن أن يعبر بطريقة غير لفظية للطرف أو للشريك الثالث ، بأن الحديث مقتصر عليهما بلا يهم الآخرين . وكمثل على ذلك ، يناقش جو وهانك مشكلة تخص العمل

أثناء حفلة استقبال (كوكتيل) قبل اجتماع غداء الجهاز الإداري . إنهما يقفان وجهاً لوجه . أصابع أقدامهما متوازية ، ولا تفصل بينهما إلا مسافة قصيرة . وبتعبير آخر ، إنهما يقفان في وضع يقتربان فيه جداً من بعضهما ، بحيث يبدو واضحاً أنه من الصعب جداً . أن ينضم إليهما طرف ثالث . وذلك على الرغم من أن الموضوع ، الذي يجري نقاشه ليس سرياً ، وأن جو وهانك قد يرحبان بالمرافقة ، فإنهما يعبران ، وبطريقة غير لفظية ، بأن ما يتحدثان عنه ، هو أمر خاص . وعلى العكس من ذلك ، تصور هوارد وجون يقفان قرب بعضهما ، في وضع نقاش مفتوح ، يبتعد فيه جسماهما عن بعضهما ويتحركان كمفصلة مفتوحة . هذا نوع من الأوضاع في حلقة كوكتيل تتألف من أربعة أشخاص أو خمسة ، وربما أكثر ، يشارك فيه كل واحد في النقاش .

ج التودد (المغازلة ــ الاسترضاء) :

«وقد اختلط بهذه المجموعات ثلاث أو أربع نساء ، يعملن كخاطبات ، أو وسيطات في عمليات الزواج ، وكان يبدو أنهن مستغرقات في النقاش الذي يدور بينهن ، ولكنهن، كن ، ومن فترة لأخرى ، ينظرن نظرة جانبية فيها الكثير من القلق إلى بناتهن ، اللواتي ، وهن يتذكرن توجيهات أمهاتهن بأن يعشن فترة شبابهن على أحسن وجه ، وأن يستمتعن بها بشبابهن ، كن قد بدأن الغنج والمداعبة من خلال فرش الأغطية ووضع القفازات ، ووضع الأقداح على الطاولة ... وغيرها من الإشارات ، التي هي عبارة عن أمور صغيرة ، كما تبدو ، ولكنها يمكن أن تتحول إلى أشياء هامة على يد الخبراء المجربين والممارسين» .

شارل ديكنز

«أوراق بيك ويك»

ناقش الدكتور البرت ي . سكافلين في مقالته «التصرف الشبيه بالتودد والمداعبة في العلاج النفسي» (المجلة النفسية . آب ــ أغسطس ــ ١٩٦٥) ، عناصر تصرف التودد (المداعبة ، المغازلة) ، ولفت الأنظار إلى جانب التوافق والانسجام في قراءة الإشارات . كتب الدكتور سكافلين .

إن الأشخاص الذين يكونون في وضع من الاستعداد القوي للغزل والمداعبة والتودد ، غالباً ما لا يعون ، أو يتنبهون لهذا الوضع ، وعلى العكس من ذلك ، فإن الأشخاص الذين يعتقدون أنهم يشعرون بأنهم نشيطون جداً جنسياً ، فإنهم غالباً لا يظهرون أي استعداد ، أو أية جاهزية ، للمغازلة على وجه الإطلاق .

الاستعداد للمغازلة يكون على أوضح وجه ممكن من خلال النغمة (اللهجة الأسلوب) العضلية العالية . يختفي الارتخاء ويزول ، تتناقص التجاعيد والطيات على الوجه حول العينين ، يصبح الجذع أكثر انتصاباً واستقامة ويشد البطن ، وينكمش .

لاحظنا جميعاً ، ورأينا ، هذا النوع من التوافق والانسجام (أو عدم التوافق أحياناً) بين أزواج (شبان وفتيات) يمارسن لعبة المغازلة في الحفلات .

إشارات الأناقة والهندام والمظهر الجميل هي تلك الإشارات التي يقوم بها الذكر أو الأنثى ، والتي غالباً ما تكون لصالح أو من أجل الجنس الآخر . بعد دراسة أفعال الأشخاص في مواقف يريدون فيها أن يظهروا على أفضل وجه ممكن ، وأن يعطوا انطباعاً أولياً جيداً ، تعرفنا على وجود بعض الأشخاص في مجتمعنا ، الذين لا يظهرون أو يستعرضون مثل هذه الإشارات ، رغم أن الدرجة التي لا تظهر فيها هذه الإشارات تختلف إلى حد كبير .

وعلى الرغم من وجود الكثير من النكت عن المظهر غير الأنيق للهيبز ــ فإنهم في الواقع ، يهتمون بمظهرهم أكثر من أي موظف إداري شاب . ونظراً إلى أن لديهم كمية كبيرة من الشعر ليعتنوا بها ، فإنهم يبدون باستمرار يحاولون تسويته

بأيديهم ، أو دفعه إلى الوراء عن أكتافهم أو عن جباههم .

ووجدنا تبدلاً كاملاً يحدث في إشارات حاملي الأوعية ، عندما ينتظرون في الصفوف الطويلة في حالات بعثات الانقاذ . وبدلاً من أن يبدو مظهرهم كمصابين بعصبية كبيرة ، فإنهم يميلون إلى أن يشدوا أجسامهم ، ويجعلوا قاماتهم منتصبة ، ويدفعوا أكتافهم إلى الوراء ، ويرتبوا ثيابهم ، وغالباً ما يبدون فخورين جداً لأن يقفوا ، ويذهبوا لتناول وجبة طعام مجانية .

تختلف الإشارات التي تستخدمها النساء من إظهار اهتمامهن بالآخرين . الإشارة الأكثر انتشاراً هي تمسيد وترتيب شعورهن ، كذلك تمسيد وترتيب ثيابهن ، والاستدارة إلى الوراء والنظر في مراياهن ، أو إلقاء نظرات جانبية لرؤين الانعكاسات التي تركنها . وهناك بعض الإشارات الأكثر دهاء ومراوغة ، المتعلقة بمنطقة الحوض ، وذلك مثل وضع رجل فوق رجل أمام الذكر ، أو التمسيد بلطف على ربلة الساق (بطة الرجل) ، أو الركبة ، أو الردف إن التوازن الدقيق للحذاء على أصابع أحد القدمين إشارة تخبر الرجل «إنك تجعلني أشعر بالارتياح في حضورك» . وإذا ما أردت أن تجرب وتختبر ذلك ، في المرة القادمة التي تظهر إحدى النساء الإشارة أمامك ، قل أو افعل شيئاً تعتقد أنه يزعج أو يخيف هذه المرأة ، ولاحظ كيف تضع حذاءها بسرعة في قدمها .

كذلك فإن بعض النساء قد يعبرن عن ارتياحهن في حضور الآخر ، بجلوسهن في وضع تكون فيه إحدى أرجلهن مطوية تحتهن . (الشكل رقم ــ٥٦ــ) إن جميع هذه الإشارات تعبر عن الرغبة في إقامة علاقة (التورط ــ المشاركة) مع الشخص الآخر . أضف إلى هذه الإشارة الاتصال البصري المباشر (ثلاثي النظرات) ، تحصل على عنقود إشارات يعبر عن أن المرأة مهمته حقيقة بهذا الرجل .

وكذلك فإن الرجال يستخدمون إشارات تحسين هندامهم ومظهرهم من أجل التعبير عن اهتمامهم بالآخرين . فقد يلجأ الرجال إلى تسوية ربطات أعناقهم

(الشكل رقم ــ٥٧ــ) ، أو تسوية أزرار كم القميص الافرنجية ، أو إلى تزرير ستراتهن وترتيبها ، وشد جواربهم حين يجلسون ، وفحص أظافرهم ، وإلقاء نظرة فاحصة ودقيقة على مظهرهم قبل ظهورهم أمام جمهور أو شخص .

لاحظ عنقود الإشارات الذي يظهره شخص ما حين يشد ويرتب ربطة عنقه ، ثم يمد (يفرد) جسمه ، ويضغط (يحرك) ذقنه نحو الأعلى ثم نحو الأمام ، وذلك كله من أجل أن يظهر على نحو أفضل أمام الآخرين . ولقد شاهدنا ظهور هذا العنقود من الإشارات لدى مراقبتنا للأشخاص الذين يقومون بعمل فيه استعراض وتمثيل .



٥٦ ــ ٥٧ : الأنثى : « لقد جعلتني أشعر بكثير من الراحة » ،
وتصدر عن الذكر إشارات تحسين الهندام .

﴿ التوقع (الترقب) :

«يشعر الغائب بطنين في أذنيه عندما يتحدثون عنه» .

بليني الأصغر
«التاريخ الطبيعي»»

«حك راحة اليد» .

شكسبير
«يوليوس قيصر»

لا أشك أن كل واحد منا قد عبر بطريقة غير لفظية عن توقعه باستلام وتلقي شيء ما ، وفي معظم هذه الحالات نستطيع أن نعبر فيها عن توقعنا وذلك من خلال ، على سبيل المثال ، حك أو فرك أو مسح الإبهام بالسبابة في حركة تعبر عن توقع استلام نقود . وفي طرق أقل وعياً ننقل ونبث كذلك مشاعرنا المتعلقة بالتوقع ، بغض النظر عن درجة اتقان هذه الطرق ، وجعلها قادرة على التعبير الواضح .

في العديد من المدن الضخمة ، على سبيل المثال ، يستخدم البوابون وخدم الفنادق والخدم في المطاعم وغيرهم من عمال الخدمات إشارات توقع متنوعة من أجل إيصال رسالتهم. تتراوح الإشارات من مجرد خشخشة النقود وحتى ما نسميه بالحالة المصرية ، المتمثلة في فتح راحة اليد نحو الأعلى ووراء الظهر ، وهي الإشارة التي يمكن رؤيتها في الفن المصري القديم . اللغة اللفظية ، ولحظات التوقف والصمت تلعبان دوراً بالغ الأهمية في التعبير عن موقف التوقع والترقب . يقول خادم الفندق : «آمل أن تستمتع بإقامتك معنا» ، ثم يصمت ، وينتظر ردك ، سواء بالحديث أو بالدفع . كذلك يقول رئيس الخدم في المطعم . سيد سميث ، دعنا نبحث عن طاولة جميلة لشريكتك» . انتباهك إلى هذه الإشارات قد يجعلك تحظى بخدمة ممتازة .



٥٨ ـ فرك راحتي اليدين ـ إشارة تدل على التوقع والترقب

فرك راحتي اليدين (الشكل رقم ـ٥٨ـ) : حين يرى صبي والدته تُفرِّغ العربة المليئة بالأشياء المختلفة التي اشترتها من المخزن الكبير ، فإنه غالباً ما يفرك راحتي يديه معاً ، وذلك كإشارة تدل على التوقع والترقب . أو ، خذ رئيس شركة في الستين من عمره ، والذي يترأس اجتماعاً هاماً لمجلس الإدارة ، وذلك عندما تدخل سكرتيرته ، وتحضر إليه رسالة . إنه يقف بعد قراءتها ، ويفرك راحتي يديه مع بعضهما ، ويقول : «أيها السادة لقد فزنا بتوقيع العقد الكبير» . إننا نتذكر الشخص ، ذا السمعة السيئة في الأخلاق التجارية ، والذي غالباً ما يوصف بـ«يداه دائماً ممدودتان ، وراحتا يديه تحكانه دائماً . هل يمكن أن يعني هذا إن راحتي اليدين اللتين تثيرا الحكة ، يجب أن تمسحا أو تفركا كإشارة تعبر عن توقع أو ترقب استلام شيء ما ؟!

خلال إحدى تسجيلاتنا لجلسة مفاوضات ، فرك أحد المشاركين يديه ببعضهما ، بشكل مفاجيء ، وبطريقة سريعة ، مشيراً إلى أنه يتوقع شيئاً ما . كنا متدهشين جداً من رؤية هذه الإشارة في بداية جلسة المفاوضات . أوقفنا البرنامج عند هذه النقطة واستفسرنا عما إذا كان ثمة أية خطة معدة ومتفقاً عليها مقدماً بين المتفاوضين . أخبرتنا ابتساماتهم أننا كشفنا بالفعل الموقف الذي توصل فيه الطرفان إلى اتفاق مسبق ، وأنهم يقومون بالمداولات والحركات ليقنعونا بأنهم ممثلون جيدون ، تماماً ، كما أنهم مفاوضون جيدون . إن حركة ذلك الشخص ــ فرك راحتي يديه مع بعضهما ، فقط ، هي التي أقنعتنا أنه يعرف ، وأنه يجب ، ما سوف يأتي . غالباً ما تفرك الناس راحتي يديها مع بعضهما . في حركة تشبه غسل اليدين ، وذلك قبل قيامهم بأي نشاط . وما لم تكن أيديهم باردة ، فإنهم ، وبطريقة غير لفظية ، يعبرون عن اهتمامهم الشديد في هذا النشاط أو العمل . وربما كان هذا هو السبب الذي يدفع المقامرين إلى فرك حبات النرد فيما بين راحات أيديهم ، قبل إلقائها على الطاولة .

إشارة أخرى ، ربما لا تكون بهذا الوضوح ، هي المسح (الفرك) البطيء لراحة اليد الرطبة بالقماش . فضلاً عن أن هذه الإشارة تعبر عن الثقة المتوقعة ، فإنها تبدو وكأنها تعبر أيضاً عن العصبية . إن العديد من الأشخاص غير الواثقين بأنفسهم ، والعصبيين ، يقومون غالباً بتجفيف راحاتهم الرطبة بشيء ما . الرجال غالباً ما يستخدمون سراويلهم (بنطلوناتهم) في هذه العملية ، بينما غالباً ما تستخدم النساء منشفة خاصة أو محرمة ورقية . كما أن العديد من الأشخاص الذين يعانون من التوتر ، وذلك مثل الشهود الذين يستجوبون أمام المحكمة ، والمتدرب الذي يلقي خطبة ، أو الرياضيون الذين ينتظرون بداية السباق أو المباراة ، يصدر عنهم نوع من إشارات إزالة التعرق عن راحتي اليدين .

مشابكة الأصابع : وهي إشارة من المحتمل أنها تعود إلى الوقت الذي كنا فيه أطفالاً صغاراً . والذي كنا نضع فيه الأصبع الوسطى مفرق السبابة . وغالباً ما تترافق هذه الإشارة مع تعويذة «أشابك (أو أصابع ــ أقاطع) أصابعي ، وآمل

أن أموت ، إذا ما كذبت عليك مرة ثانية» .

أكد الدكتور ساندور فيلدمان في دراسة «أساليب وطرق الحديث والإشارة» ، ان هذه عإشارة سحرية وأداة للدفاع ضد الشر ، سواء أكان مصدر هذا الشر من داخل أنفسنا ، أو من الخارج» .

«وبالرغم من أن اليافعين يستخدمونها كشكل من أشكال الحديث ، فإن هذه الإشارة تأتي أحياناً مرافقة للكلمة المنطوقة . وكمثال على ذلك ، أثناء رحلة بالطائرة ، أشار أحد المسافرين في معرض حديثه إلى تبديل الطائرات في المدن الضخمة ، إلى تأخر هبوط الطائرة ، فصالب أصابعه وقال للشخص الآخر «إذا ما شابكت (صالبت ـــ قاطعت) أصابعك فقد تساعد الطائرة على الهبوط السريع» . تذكر أيضاً أن الصغار يشابكون أصابعهم ليس فقط عندما «يكذبون كذبة بيضاء صغيرة» بل أيضاً عندما يأملون حظاً سعيداً . وفي مثل هذا الموقف ، وكما قال الدكتور فيلدمان ، تم استخدام هذه الإشارة لتحويل الشر وإبعاده .

ولكن ما هو مدى استخدام الكبار لهذه الإشارة في النشاط التجاري أو في المواقف الاجتماعية ـــ سواء بطريقة واعية أم غير واعية ؟ بالتأكيد يستخدمونها أكثر مما يعتقدون . إشارة اليافعين هي غالباً إشارة مراوغة جداً ، إذ بسرعة تتم مصالبة الأصابع ، وحلها ، وإرجاعها إلى وضعها الطبيعي

لقد تم تسجيل إشارة مصالبة الأصابع في العديد من المواقف العصبة والتي يسودها التوتر ، والتي يقدم فيها الفرد على تقديم رجاء أو طلب ، ثم يقوم بمصالبة ـــ مشابكة أصابعه كإشارة تدل على أنه يأمل أن تتحقق رغباته ، وأن يستجاب إلى طلبه . في بعض دول أمريكا اللاتينية ، تستخدم إشارة مصالبة الأصابع ، بشكل واع ، لتدل على أن شخصين معينين هما قريبان جداً من بعضهما البعض . أما في الولايات المتحدة الأمريكية ، فإن إشارة إصبعين ممسكين معاً ببعضهما ، ولكنهما غير متصالبين ، قد ترافق قولاً مثل «إننا قريبان من بعضنا كهذين الاصبعين» .

الفصل السابع

العلاقات والظروف

«الظروف خارج نطاق سيطرة الإنسان ، ولكن
تدبرها والتعامل معها ضمن نطاق قوة الإنسان» .

بنيامين دزرائيلي
«كونتراني فليمنغ»

المعنى غير اللفظي ، يمكن أن يتغير وفقاً لـ : أين ، ومتى ، ومن ، وكيف . سوف نحاول الآن إخضاع عناقيد الإشارات والحالات والأوضاع إلى مواقف الحياة الواقعية . يمكن أن ينتج التقويم والفهم الأعمق في رؤية عنقود الإشارات والأوضاع يتكون ويتشكل في المواقف العملياتية . سوف نعالج بشكل رئيسي في هذا الفصل العلاقات . أما في الفصل التالي ، ومع شيء من الإرشاد والتوجيه ، فسوف نتعرض للتجارب اليومية .

ç الوالد والطفل :

**«أوه ، أي قماش معقد ينسجه الوالدان ، وذلك
عندما يعتقدان أن أولادهما ساذجون» .**

أوجدان ناش
«ما الذي يجعل السماء زرقاء»

يقال أن الأمهات أكثر انتباهاً ، وأكثر تلبية ، لحاجات الأطفال من الآباء . وكما لاحظ فيكتور هوغو : «يمتلك الرجال بصراً ، أما النساء فيمتلكن

بصيرة» . وفي نهاية المطاف ، يجب على الأم أن تكون أكثر استجابة من الأب للتعابير غير اللفظية ، الصادرة عن طفلها في السنتين الأوليين من عمره ، وذلك قبل أن يصبح ممكناً أن يعبر عن حاجاته بالطرق اللفظية . وكنتيجة لهذه التجربة ، فإنها تشعر على نحو أدق بالكيفية التي يحس بها ويشعر أطفالها .

غالباً ما يكون الصوت وتفاوت شدته أساليب للتواصل غير اللفظي في العلاقة بين الطفل ووالديه . تُنقل الرسائل من خلال طرق مثل إغلاق الأبواب بشدة ، وعزف الموسيقى الصاخبة ، والصراخ . وبالإضافة إلى ذلك ، فإنه لمن المتفق عليه غالباً ، أن الأم تستطيع أن تعرف جيداً ما إذا كان بكاء طفلها يشير إلى أنه يريد طعاماً ، أو أنه بحاجة إلى أن يُبدل له ، أو أنه مريض ، أو أنه مجرد شعور بالتعب ومهما يكن من أمر ، فإن التجارب المختلفة قد أكدت أن الأم لا تستطيع أن تميز الرسائل فقط على أساس بكاء طفلها . وقد تضمنت هذه التجارب تسجيلات فيديو لأنواع مختلفة من بكاء الطفل ، والتي تم تقديمها للأم للتعرف عليها ، في الوقت الذي تكون فيه معزولة عن طفلها . في مثل هذه الظروف لا تستطيع الأم أن تميز نوعاً من البكاء عن نوع آخر . وهذا ، بالطبع ، ليس شيئاً يصعب فهمه . يجب ألا نتوقع من الأم أن تكون أفضل من أي شخص يحاول استلام رسالة ، عندما تكون هذه الرسالة محددة بكلمة واحدة ، أو بصوت واحد ، أو بإشارة واحدة . تتوقف مقدرة الأم على عنقود الإشارات ، وعلى مدى توافق وانسجام الرسالة ، وعلى الظروف المحيطة بالبكاء . تستخدم الأم أدوات الاتصال والتعبير هذه كافة ، من أجل أن تفهم وتلبي حاجات الطفل .

وفيما بعد ، وفي سن المراهقة ، تستطيع الأم أن تعرف كيف يشعر طفلها من الطريقة التي يغني بها ، أو يصفر ، أو يهمهم ، ويدندن ، أو يشغّل الراديو ، أو ينهمك في غيرها من النشاطات التي تؤدي إلى صدور أصوات . وفي بعض الأحيان تكون مشاعر الأم مختلفة تماماً . عن مشاعر الأب ، وكمثال على ذلك ، المعاني المختلفة التي يعطيها كل من الأم والأب لصفق الباب ـــ إغلاقه بشدة ، أو للطريقة التي يخرج فيها الطفل من البيت ليلعب والمختلفة عن خروجه من البيت

بعد مواجهة خاسرة مع الوالدين يميل معظم الآباء إلى وضع أشكال صفق الباب كافة في خانة واحدة ، في حين أن الأم ترى أنواعاً مختلفة من هذه الحركة الإشارة .

في جميع أبحاثنا ، أكد جميع الآباء أن الإشارات التي تصدر عن أولادهم عندما يحاولون إخفاء شيء ما ، هي الإشارات الأكثر وضوحاً . وأكد كل أب ، بدون أي استثناء ، «إنني أعرف متى يكذب ولدي ، و متى يحاول أن يخفي عني شيئاً ما» . أما الشيء الذي كان صعباً جداً بالنسبة لهم هو محاولة شرح أو وصف ماذا كان هذا الشيء ، من خلال الإشارات والأصوات وتعابير الوجه . أكثر الأساليب شيوعاً والتي تم ذكرها هي : عدم النظر إلى الوالدين ، رف العينين بسرعة ، وتغطية أفواههم عندما يتحدثون ، والتأتأة ، وخفض النظر إلى الأسفل ـــ وهز الأكتاف ، وابتلاع الريق بشكل متكرر ، وترطيب الشفاه ، وتنظيف الحنجرة (النحنحة) بشكل مستمر ، ومسح الأنف ، وحك الرأس أثناء الحديث ، ووضع اليد على الحنجرة ، ومسح الجانب الخلفي من الرقبة .

وفي محاولة لعكس أبحاثنا ، سألنا العديد من الأطفال عمن هو الشخص الذي يجدون أشد صعوبة في الكذب عليه ، وبشكل إجماعي أجابوا أن هذا الشخص هو «الوالدان» وعندما سئلوا عن أسهل شخص لممارسة الكذب عليه ، أجابوا أن هذا الشخص هو «الجدان» .

العشاق :

في غرفة مليئة بالناس ، هل تستطيع أن تعرف من هو متزوج ، ومن هو غير متزوج ، ومن لديه علاقة حب قوية ومن ليس لديه مثل هذه العلاقة ، من يشعر بالانزعاج من شريكه ، ومن لا يشعر بذلك ، ومن سيعود إلى البيت بصحبة شريكه ، ومن لن يفعل ذلك ؟

يلائم الحب بعض الناس ، ولكنه لا يلائم الآخرين . لقد لاحظنا ذلك عند أولئك الذين تكون معاني الحب وبعض طرقه وأساليبه ، والإشارات الصادرة

عنه ، غريبة بالنسبة لهم . (الشكلان رقم ــ٥٩ــ وــ٦١ــ) .

لاحظنا أن المرأة المتزوجة تميل في وسط المجموعة إلى الحديث مع امرأة وذلك أكثر مما تفعل المرأة غير المتزوجة كما لاحظنا أن المرأة غير المتزوجة تميل في التجمعات والحفلات إلى أن تقف وتتحدث مع رجال . ونادراً جداً ما يلاحظ المرء امرأتين غير متزوجتين تتحدثان وتتناقشان معاً ، وإذا ما حصل ذلك ، فسوف يكون الحديث قصيراً

الاثنان (الزوج) غير المتزوجين يميلان إلى أن يبقيا مع بعضهما معظم الوقت المخصص للسهرة ، وربما كان هذا بمثابة إشارة للجماعة بأنهما مرتبطان معاً . أما الأزواج الذين تعاركوا وحصل سوء تفاهم فيما بينهم ، وبالتالي هم



٥٩ ــ تطويق قوي بالذراع من طرف يؤدي الى تطويق قوي من الطرف الاخر .

٦٠ ــ لا حاجة للكلام

يحضرون السهرة فقط كواجب اجتماعي ، بالرغم من توتر العلاقة فيما بينهما يميلان إلى أن يكونا أكثر رسمية في التعامل مع بعضهما . وإذا ما حدث وابتسما لبعضهما ، فإن الابتسامة تكون قصيرة ، ولا تظهر الأسنان فيها . وبشكل عام ، الاثنان (الزوج ـ امرأة ورجل) المتزوجان ، أو غير المتزوجين ، واللذين ليس على علاقة جيدة ، لا يلمسان بعضهما كثيراً ، وحين يلمس واحد منهما الآخر ، يقوم هذا الطرف الآخر بسحب يده أو ذراعه .

وكما كنا قد ذكرنا سابقاً ، يظهر اللمس حقوق الملكية ، وهو إشارة على التوكيد (إعادة الطمأنة) وإعادة التوكيد . المرسل قد يطمئن المستقبل ، نظراً إلى أنه يدرك حاجة المستقبل لهذا التوكيد . وحين يكون الطرفان على علاقة جيدة ، فإن التطويق باليد من قبل أحد الأطراف ، يؤدي إلى تطويق مقابل من الطرف الآخر .

أكدت الدراسات التي أجريت على الحيوانات العليا ، أن إشارات اللمس كانت دائماً غير عدائية ، وكانت دائماً تهدف إلى الطمأنة والتهدئة . أوضح لورانس ك . فرانك في بحثه «التواصل عن طريق اللمس» ، مدى أهمية الخبرة اللمسية في تطور الشخصية . ووجد أن حاجاتنا تختلف وفق الطريقة التي تم إشباعها خلال فترة طفولتنا . ففي فترة المراهقة ، وخلال فترات الحب ، نلاحظ مدى زيادة التواصل عن طريق اللمس . وإنه لمن السهولة بمكان أن نميز أن الجوانب القوية جداً من علاقة الحب هي إشارات اللمس ، والحاجة إلى أن يلمس ويلمس .

لاحظ ألبرت سكيفلان أن الأشخاص يتصورون أو يفترضون وجود أوضاع معينة للمداعبة والمغازلة ، وذلك مثل وضع كراسيهم في أوضاع معينة ، والانحناء نحو بعضهما ، وفي بعض الأحيان وضع كراسيهم بحيث تسد الطريق على الآخرين . وبالإضافة إلى الإشارة الهادفة إلى تسوية المظهر والاعتناء به ، وإشارات التموضع ، من أجل ممارسة الغزل ، وجد سكيفلان أنه يبدو أن هناك أفعالاً



٦١ ــ نظرات العينين ، الملامسة

(تصرفات) تدعو ، أو تحرّض على الغزل . وهذه الدعوات غالباً ما تكون النظرات المغناجة ، والنظرات الناعسة ، وإشارات التظاهر بالرزانة والحشمة ، والزهو بالرأس ، وتمسيد الحوض . ولاحظ عند النساء ، إشارات وضع رجل فوق رجل ، وإظهار قليل سريع لمنطقة أعلى الفخذ ، ووضع اليد على الورك ، واستعراض الرسغ أو راحة اليد ، وإبراز الصدر ، ونقر الأصابع بخفة ورفق على الأرداف أو الخصر .

ج الغرباء :

«إنني أرغب بالفعل أن نكون غرباء في وضع أفضل» .

شكسبير
«كما تريدها»

لاحظ ارفينغ غوفمان أشياء مثيرة في كتابه «السلوك في الأماكن العامة» ، وكتب : «يمكن أن يقول المرء ، وكقاعدة عامة ، أن الأشخاص المتعارفين في المواقف الاجتماعية يحتاجون إلى سبب كي لا يواجهوا بعضهم ، في حين أن

الأشخاص غير المتعارفين يحتاجون إلى سبب كي يواجهوا بعضهم ، ويتحدثوا مع بعضهم» .

إن العامل الحاسم والمحدِّد في مقدار التواصل غير اللفظي بين الغرباء هو ما إذا كان هذا الطرف أو ذاك يريد أي تواصل . وكمثال على ذلك ، إن شخصين غريبين يعبران نفق المشاة الأرضي في وقت متأخر من الليل ، قد يشعر بالخوف أحدهما من الآخر ، ولذلك يقرران عدم إقامة أي اتصال مع بعضهما عن طريق النظر ، أي لا يتطلع الواحد منهما إلى الآخر . وكما قلنا سابقاً ، الاتصال البصري يعني التعرف (التمييز ، الاعتراف) الذي يسبق أحياناً الحديث ، والاشتراك في النقاش . وعن طريق عدم تبادل النظرات يعبر هذان الشخصان الغريبان اللذان يجتازان نفق المشاة الأرضي عن عدم اهتمام الواحد منهما بالآخر ، وذلك بالرغم من أن كل واحد منهما يشعر بعدم الارتياح من هذا الموقف .

وإذا ، من ناحية أخرى ، أراد واحد منهما أن يكسب التوكيد (إعادة الطمأنة) ، فقد يصدر عنه عنقود إشارات منذ النظرة الأولى للشخص الآخر ، كأن يُنظِّف حنجرته (يتنحنح) ، ويرمش بعينيه ، ثم يقول شيئاً لا يمكن أن يكون مثار أي خلاف أو جدال ، وذلك مثل «عادة لا تكون ممرات المشاة مزدحمة في مثل هذا الوقت المتأخر من الليل» أو «من المستغرب عدم وجود الرعاع والصعاليك» . اعتماداً على درجة عدم اليقين ، يشعر كل واحد من هذين الشخصين الغريبين ، بالاهتمام بالشخص الآخر ، سنه أو جنسه ، أو مظهره ، وموقفه المحتمل من إمكانية الاشتراك في حديث معه . هذا الموقف قد ينتج عنه أي شيء ، من نظرة الريبة والشك إلى الحديث المثير والحيوي ، والذي من شأنه أن يؤدي في بعض الأحيان إلى إقامة علاقة دائمة .

لقد اكتشفنا أن هناك أنواعاً مختلفة من إشارات البدء ـــ الافتتاح ـــ غير اللفظية تستخدم في المدن المختلفة . إن إدراك وفهم حقيقة أن ثمة اختلافات في طرق التعبير من خلال هذه الإشارات من شأنه أن يجنب المرء من كثير من المواقف المحرجة . مؤخراً ، وأثناء سفرنا جواً من أطلنطا إلى نيويورك ، واجهنا هذا

الموقف عند حديثنا مع سيدة جنوبية لطيفة جدا ، كانت تبدو وكأنها لا تحب السفر إلى نيويورك ، بسبب عدم الاكتراث الذي يواجه به الناس هناك الآخرين . وأضافت هذه السيدة وأكثر من ذلك ، إنني أتضايق من حقيقة أن أحداً لا ينظر إلي ، الأمر الذي يجعلني أشعر وكأنني غير موجودة . في حين أننا ، في الجنوب ، لدينا الوقت الكافي للنظر إلى الآخرين ، وإلى الابتسام لهم ، كما تعرف» . (في الواقع ، من المعروف جيداً أن شارع ــ بيتش تري ــ في أطلنطا هو مكان يرى فيه المرء كثيراً من الوجوه التي تبتسم له) . وبعد أن أوضحت هذه السيدة خيبتها مما أسمته موقف الناس «المعادي» في مدينة نيويورك ، شرحنا لها أن الإشارات غير اللفظية الفردية تختلف من مدينة إلى أخرى ، ومن مكان إلى آخر ، وكذلك من منطقة إلى أخرى .

في المدن المزدحمة جداً مثل نيويورك وطوكيو ، يعطي الناس انطباعاً مفاده أن كل واحد منهم يتجاهل الآخر ، ولا يهتم به . ولذلك فإن القادم الجديد إلى هذه المدن قد يفهم أن إشارات الناس غير اللفظية هذه تعني اللا مبالاة وعدم الاكتراث ولكن الدراسات التي أجريت بهدف تحديد كيف يستجيب الناس في المدن المزدحمة ، وكيف يكون رد فعلهم أثناء الأزمات ــ مثل إطفاء الأنوار الكامل الذي حدث عام ١٩٦٥ في مدينة نيويورك ــ تؤكد هذه الدراسات أن الأغلبية الساحقة من الناس كان رد فعلهم مساعدة الآخرين الذين كانوا بحاجة للمساعدة . هؤلاء « السامرائيون الطيبون » والذين يبدو مظهرهم قاسياً . يظهرون لونهم الحقيقي في مثل هذه الأوقات الحرجة والعصيبة . أما في المناطق الأقل ازدحاماً بالسكان ، حيث يعتمد الأفراد على بعضهم البعض بدرجة أكثر ، وحيث يظهر «كرم الضيافة» الغربي أو الجنوبي ، فإن إشارات غير لفظية مثل الابتسامات والغمزات وكلمات الترحيب والتحية فإنها شائعة ومنتشرة على نطاق واسع . بينما من المحتمل أن يتضايق النيويوركي إذا ما حياه أحدهم بهذه الطريقة .

من المثير جداً مراقبة إشارات وحركات الناس في الحانة . موقع الحانة مهم جداً . فإذا ما حدث وكانت الحانة في المطار ، فإن المشهد يكون شبيهاً تماماً مع

مشهد ممرات المشاة في اوقات الازدحام . حيث يمكن ملاحظة ذات الحركات السريعة الاندفاعات ، وكذلك الافتقار إلى الاتصال من خلال العين . وعلى الغالب يأخذ المراقب صورة عن أناس غارقين في أفكارهم ، وغير مكترثين بما يحيط بهم . انتبه إلى ذلك جيداً ، إن الساقي في هذا النوع من الحانات يصب البيرة ويتقاضى الثمن ، تماماً كالشخص الذي يهتم بالقيام بواجبه ، ولا يهتم إطلاقاً بإقامة أي نوع من التواصل مع الزبائن .

أما في حانة (بار) الفندق ، فغالباً ما يكون هناك شخص واحد على الأقل يأخذ ما نسميه «وضع الصياد» . وهذا الشخص يجلس في العادة عند انحناء أو تقوس الحانة ، ويأخذ في استعراض وتقويم الآفاق والاحتمالات كما تظهر وتتكشف أمامه . إن كل شيء يتم إما أمامه مباشرة ، أو إلى جانبه ، وهكذا ، فإنه يستطيع أن يستخدم عينيه بأقصى قدر من الفعالية . الشخص الخجول ، من ناحية أخرى ، يتابع ما يجري في الحانة عن طريق اختلاس نظرات إلى المرآة .

المقابل تماماً للرجل الصياد هو المرأة التي تجلس في مكان لا يستطيع منه أن يحجب أي شيء أو أي شخص مجال رؤيتها . وإذا ما كانت جميلة وجذابة ، فإن رجالاً كثيرين سوف يعرضون عليها تقديم المشروب . وعندما يحدث ذلك ، يجب أن ترفض هذه العروض ، وأن تعطي انطباعاً مفاده أنها ما زالت مهتمة بالبحث عن الشخص المناسب . وفي بعض الأحيان ، ترفض هذه المرأة العرض المقدم لها من شخص معين ، وفي الوقت ذاته توجه إلى الشخص الذي وقع اختيارها عليه إشارة ما ، أو نظرة معينة ، تؤكد ، أو كأنها تريد أن تقول له من خلال هذه الإشارة أو النظرة «أنت الشخص الذي اخترته» .

ç المسيطر والخاضع :

«إن حملاً من العناية والاهتمام يتعب الذهن تماماً مثل ثقل الإحساس الذنب ، ولهذا فإن مظهر رجل الأعمال يتميز بالذهول والقلق والسرعة ، وهو تماماً ما يشعر به المجرم» .

وليام هازليت

إن ما أشار إليه البعض كسيادة في إشارات الحقوق الاقليمية ، يكون هو العامل المسيطر في علاقات مسيطر/خاضع . وكلما ازدادت الصفة العدوانية للمسيطر عندما يشعر الخاضع بأنه مهدد أو غير آمن ، كلما تضخم الدور الذي تلعبه الإشارات عند الطرفين . في هذه الحالة تتولد سلسلة من ردود الفعل ، وتصبح أمام وضع مجابهة ، لا يستطيع أي من الطرفين التراجع عنه ، كما لا يستطيع أي منهما أن ينتصر . كلاهما سوف يخسر ، وذلك لأن حاجاتهما لم يتم إشباعها ، وربما لم يتم تمييزها والاعتراف بها .

يمكن التعبير عن السيطرة والتفوق من خلال مصافحة الأيدي ، وذلك عندما يقبض شخص ما على يدك ، ويشدها بقوة ، ويديرها ، بحيث تصبح راحة يده مباشرة فوق را حة يدك ، وهو بذلك يحاول التعبير عن نو ع من ا لسيطرة الفيزيولوجية . عندما يمد شخص ما يده إليك ، وتكون راحة يده موجهة نحو الأعلى ، فإنه يعبر بذلك عن رغبته في قبول موقف الخاضع والتابع .

أكد أحد الذين حضروا ندواتنا أنه لم يحدث معه إطلاقاً أن أدرك مدى أهمية «ألاَّ تقف ، وألا تنحني فوق شخص آخر حين يكون جالساً ، وذلك لأن هذا يميل إلى أن يجعل الآخرين يشعرون أنهم صغار في حضورك ، ويبدو ، وبلغة غير لفظية ، أنه يعبر عن وضعك الذي يتميز بالتفوق والسيادة» . وقد اكتشف هذا الشخص الطريقة الصعبة ، والتي يحتقر من خلالها الكثير من الناس ، أولئك الذين يأخذون هذا الوضع .

كذلك فإن وضع القدم على المقعد هي أيضاً عبارة عن إشارة غالبا ما تظهر وتستخدم في مواقف سيطرة/خضوع . وحين يتم استخدام هذه الإشارة ، فإن رد الفعل إزاء هذا الوضع ، الذي يدل على الأبهة والعظمة والسيطرة ، من قبل أولئك الذين لا يضعون أقدامهم على الطاولة ، غالباً ما يكون رد الفعل هذا سلبياً . وغالباً ما يحتقر الخاضع (التابع ، المرؤوس) هذا الوضع ، كما أن المسيطر لا يتحمله ، في حين أن المتساوي تماماً قد لا يكترث به .

في كثير من علاقات سيطرة/خضوع ، وخاصة إذا ما كانت موجودة منذ فترة طويلة ، تميل التعابير الوجهية إلى أن تسيطر على الإشارات الجسدية . وكمثال على ذلك ، رفع حاجبي العينين ، وهز الرأس بشكل خفيف ، ونظرة الشك والريبة التي تصدر عن رب العمل (الرئيس ــ المسيطر) حين لا يقبل من مرؤوسه «فكرة تساوي مليوناً» . أو قد يتجنب الاتصال البصري ، وهو بذلك ، وبدون أن يعي ، يعبر عن حقيقة أنه يتواصل مع هذا المرؤوس في هذه اللحظة . وإذا لم يكن المرؤوس (الخاضع ، التابع) متيقظاً ، وبالتالي لم يلتقط الإشارة ، فإنه قد ينتقل إلى المرحلة الثانية ــ نقل أو تبديل وزنه ، وقد يرافق ذلك تنهيدة واسعة في الوقت الذي ينظر فيه إلى ساعته . وإذا ، ولأي سبب من الأسباب ، لم تصل الرسالة بعد ، فإنه قد يقف ، أو يُجَمِّع أوراقه ، كما لو أنه يتأهب لوضعها في حقيبة ، ثم يسأل بشيء من الفظاظة إذا لم يكن الخاضع (التابع ، المرؤوس) لديه أي شيء آخر يقوله ، وربما ، وبطريقة أكثر دبلوماسية ، ينصحه ، بأن الوقت المتوفر لديه ، بالكاد ، يتيح له حضور موعد آخر . ولكن الشخص المتنبه والمتيقظ قد لا يكون بحاجة إلى أن يصل إلى هذا الحد . فقد تؤدي الفظاظة إلى فقد الاحترام للطرفين . المسيطر (المتفوق ، الأعلى) يستغرب مدى بلادة أو محدودية مرؤوسه ، الذي لم يفهم ، ولم يتعرف على الإشارات الواضحة التي أرسلها له ، كما أن الخاضع (التابع ، المرؤوس) يغادر المكان وهو يشعر أن رئيسه جعله يبدو غبياً وبليداً ، وبالتالي فهو يشعر بالغيظ من نفسه لأنه لم يميز ، ولم يتعرف جيداً على الإشارات ، رغم أن رئيسه قد استقبله لفترة طويلة .

يوضح الشكل رقم -٦٢- مسؤولاً إدارياً كبيراً مستغرقاً ومشغول البال وقلقاً إزاء العديد من المشاكل والقضايا . وإذا ، وأنت تدخل مكتبه ، رأيت رئيسك في هذا الوضع ، فإنه لمن المرجح أن يكون إحساسك الأول هو أن تتركه وحيداً ، وخاصة إذا كان ما تريد أن تتحدث معه عنه أمراً جدياً . وأنت تقرأ هذه الإشارات ، قد تقرر أن تنتظر قبل أن تحذره من مزيد من المشاكل . هذه اليقظة ، وهذا الفهم ، بالغا الأهمية في تطورك الوظيفي .

كتب أحد حضور ندوتنا «لدينا رب عمل يصرف أو يقصي الجهاز العامل معه بشكل كامل . وذلك عندما يضع قدميه على الطاولة ، ويتحدث في أمور لا علاقة لها بالعمل ، ولا يلتقط أية إشارة من الإشارات التي ترسلها له ، والتي تعبر عن حقيقة أن لدينا عملاً نريد أن نقوم ، وأننا نرغب فعلاً في القيام بهذا العمل» .

يضيع قسط كبير من الوقت في علاقة مسيطر/خاضع بشكل أساسي ، إما أن رب العمل أو المستخدم مستغرق جداً فيما يريد ، وبالتالي فإنه لا يرى الإشارات التي تنبئه إلى أنه أتى الوقت الذي يجب أن يتوقف فيه ، ويغادر المكان .

في الشكل رقم -٦٣- يمثل الرجل الواقف المسيطر (المتفوق ، الرئيسي ، رب العمل) . يبدو وضعه العام مسترخياً أكثر من وضع الرجل الجالس . إنه يقف في وضع مسيطر ، تقريباً وراء المكتب ، بمعنى أنه يقف على الأرض الاقليمية لمرؤوسه . وعادة ما يضع يده في جيب سترته ، مع ترك الإبهام خارج الجيب ، وهي إشارة أخرى تعبر عن الثقة والسيطرة ، وهي واسعة الانتشار والاستخدام في أوروبا ، وفي الولايات المتحدة الأمريكية . وقد قمنا بتسجيل هذه الإشارة العديد من المرات لأشخاص واقفين أو جالسين . وغالباً ، عندما يتقابل شخصان ، يتميزان بأخذ هذا الوضع ، فإنهما يحجمان عن استخدام هذه الإشارة ، نظراً لاهتمام الواحد منهما بالآخر .



٦٢ ــ الانشغال

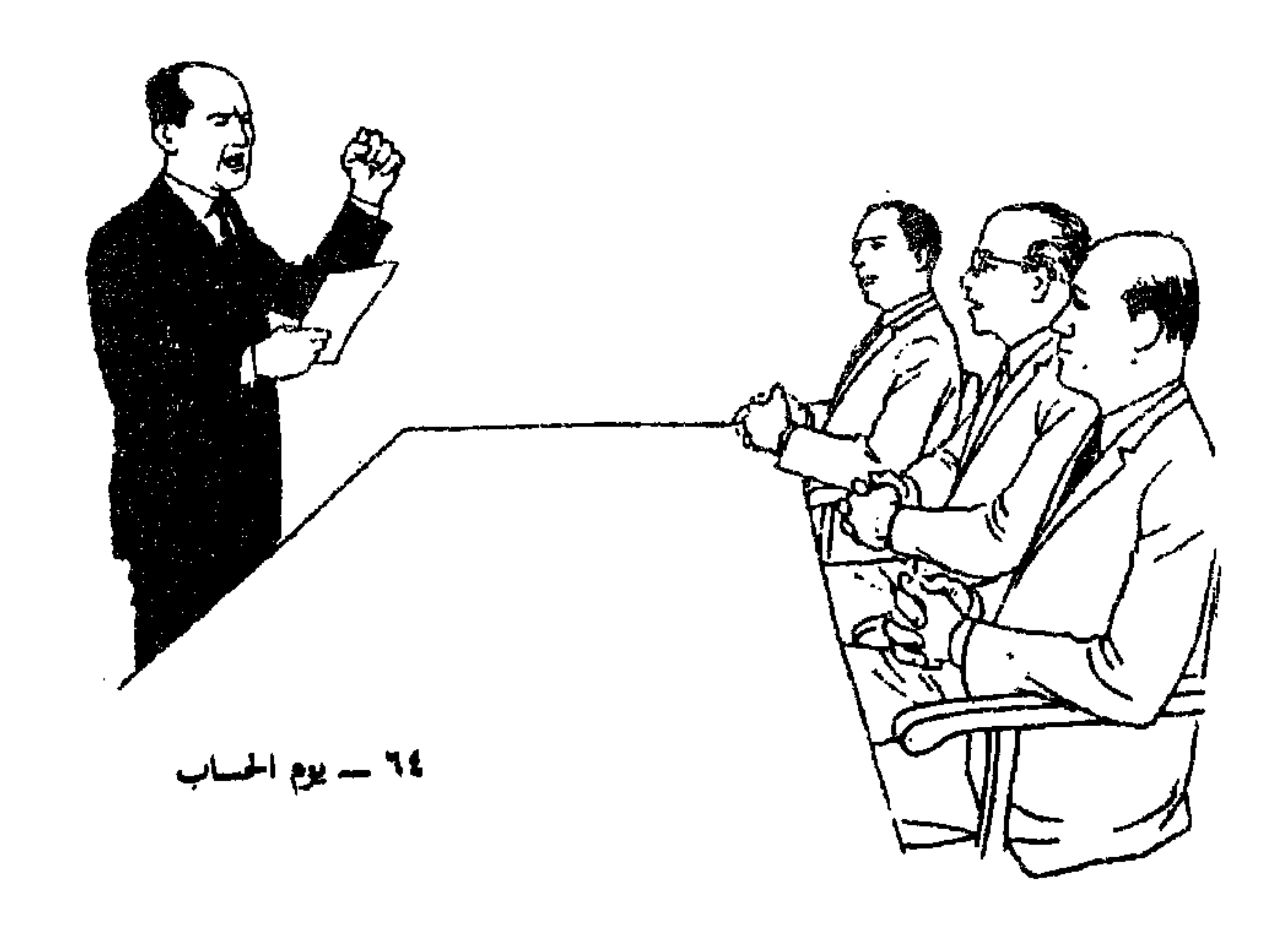
أما في الشكل رقم ــ٦٤ــ فإن المتحدث هو الشخص المسيطر والذي يخبر رجاله «إن عملية العام الماضي لم تكن متناسبة مع مستوانا» ، وأنه من الأفضل لهم أن يرفعوا مستوى أدائهم ، وإلا ... تشير قبضته المغلقة والمشدودة إلى السلطة والسيادة ، وهو إما أنه يؤكد ويشدد على نقطة محددة ، أو أنه يهدد بسبب السياق غير المرضي للعمل . كذلك فإن المتحدث يحاول أن يظهر سيطرته من خلال وقوفه أمام الآخرين الجالسين . لاحظ أيضاً أن جميع الرجال الجالسين لم يفكوا أزرار ستراتهم ، وأن على وجه كل واحد منهم نظرة عبوس وتجهم .

يظهر الشكل رقم ــ٦٥ــ علاقة مسيطر/خاضع أخرى . في مشهد ــ أ ــ يشير رب العمل (الرئيسي) إلى أحد الموظفين إلى أنه يريد أن يراه . وفي مشهد ــ ب ــ إما أن رب العمل يؤنب أو يهدد هذا الموظف بسبابته ، في



٦٣ ــ علاقة مسيطر ــ خاضع ، من هو المسيطر ؟ ومن هو الخاضع ؟

الوقت الذي يقف فيه الموظف في وضع الاستعداد ، واضعاً يديه على أعلى وركيه . يرد الموظف على إساءة المعاملة وعلى موقف رئيسه العدائي ، بأن يضع يديه على المكتب وينحني إلى الأمام ، ويخبر رئيسه (رب عمله) بحقيقة مشاعره إزاء هذا الموقف (جـ) . تراجع رب العمل (أو الرئيس) عن وضعه في مشهد ــ ب ــ ، وذلك نتيجة انفجار وغيظ الموظف (المستخدم) . وفي مشهد ــ د ــ ، وبعد أن أخذ فرصته في رمي الكرة ، أخذ موقعاً دفاعياً ، وكتّف يديه على صدره . الموقف يتدهور ، خلع رب العمل نظارتيه ، ووضع يديه على



٦٤ ــ يوم الحساب

الطاولة ، وأصبح مستعداً لطرد الموظف .
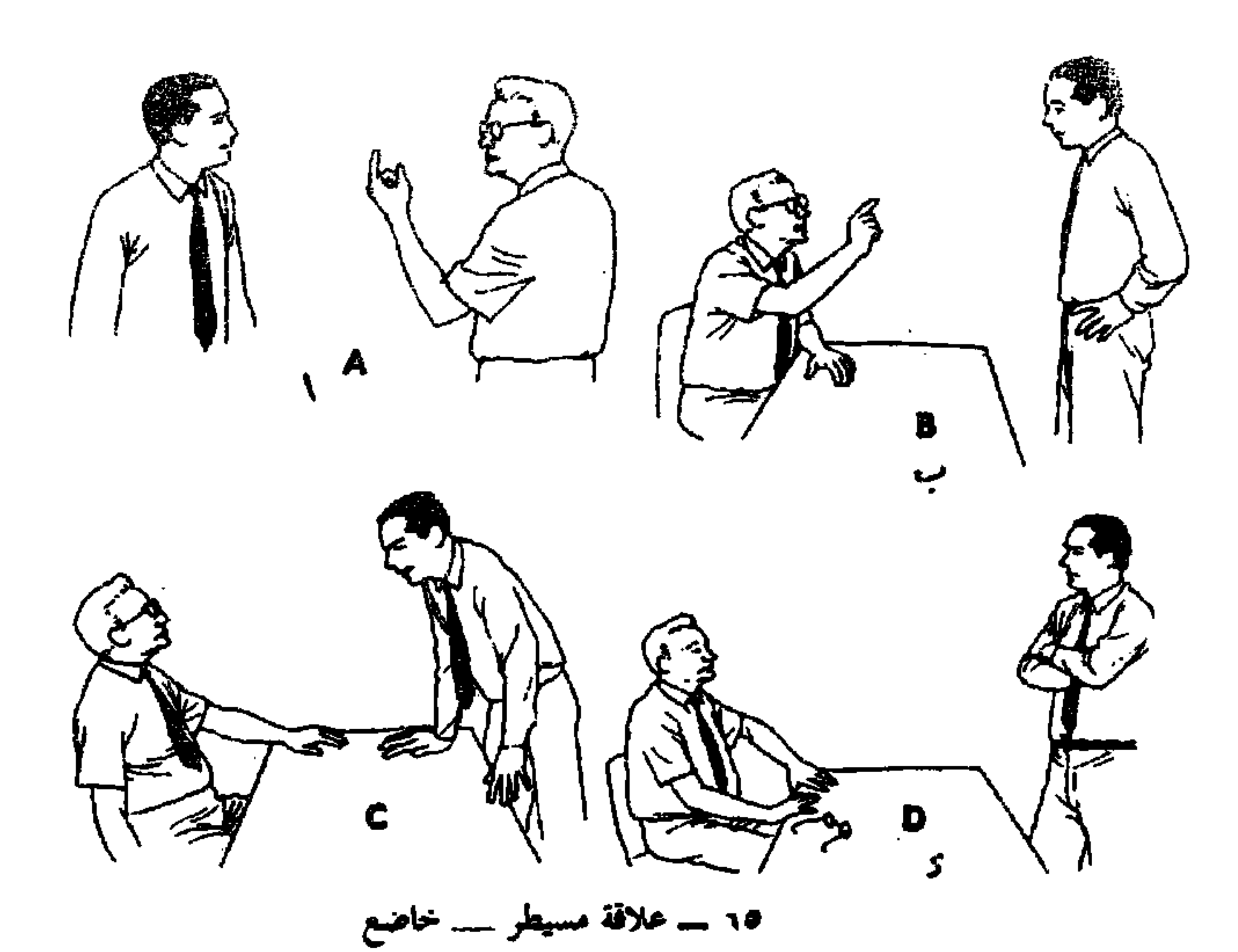
ج الزبون والمهني (الاختصاصي) :

«أفضل زبون هو المليونير المذعور» .

مقتبسة عن هـ . ل . مينكين

تعتبر علاقة زبون مهني (اختصاصي) علاقة حساسة ، نظراً لأنها تتضمن قدراً أكبر من المعتاد من المشاكل المتبادلة بين الأشخاص . يعترف مباشرة معظم المهنيين (الاختصاصيين) ــ مثل المحامين والمحاسبين والمستشارين ــ إلى أن مقدرتهم على التواصل مع الزبون يمكن أن تتحسن . ولكن ، دعنا ننظر إلى هذه العلاقة من وجهة نظر الزبون .

الوضع الشائع جداً لدى الزبائن هو «هذه مشكلتي الفريدة والمتميزة ،



١٥ ـــ علاقة مسيطر ـــ خاضع

أرني شيئاً ما جديداً» يرغب الزبون صادقاً في أن يؤمن بخبرة المهني ، وذلك بالرغم من أنه لا يثق بالأسلوب الذي يمكن أن يكون قد تم استخدامه سابقاً . وكنتيجة لذلك ، يتم النظر في اقتراح جديد لاتباع اتجاه جديد .

عندئذ ، وكذلك نظراً لأنه من المحتمل أن الزبون كان قد أمضى وقتاً طويلاً وهو يحاول حل مشاكله ـــ الأمر الذي أدى إلى تزايد قلقه كما وتعقيداً ـــ فإنه أصبح ، بالتالي ، لا يتوقع حلاً ، ولا يريد حلاً بسيطاً ، وذلك رغم أن هذا الحل ، يبدو بالنسبة للشخص غير المعني ، أفضل الحلول الموجودة في هذه اللحظة . كذلك فإن الزبون غالباً ما يحتاج إلى تعاطف أو إحساس من قبل المهني ، وذلك نظراً لأنه يعتقد أن الشخص الذي «يحس» بمشكلته هو الشخص الوحيد الذي يستطيع مساعدته . وإذا لم يشعر المهني بهذا التعاطف ، فإن الزبون غالباً ما يعتقد أن المهني قد فقد تواصله مع الناس ..

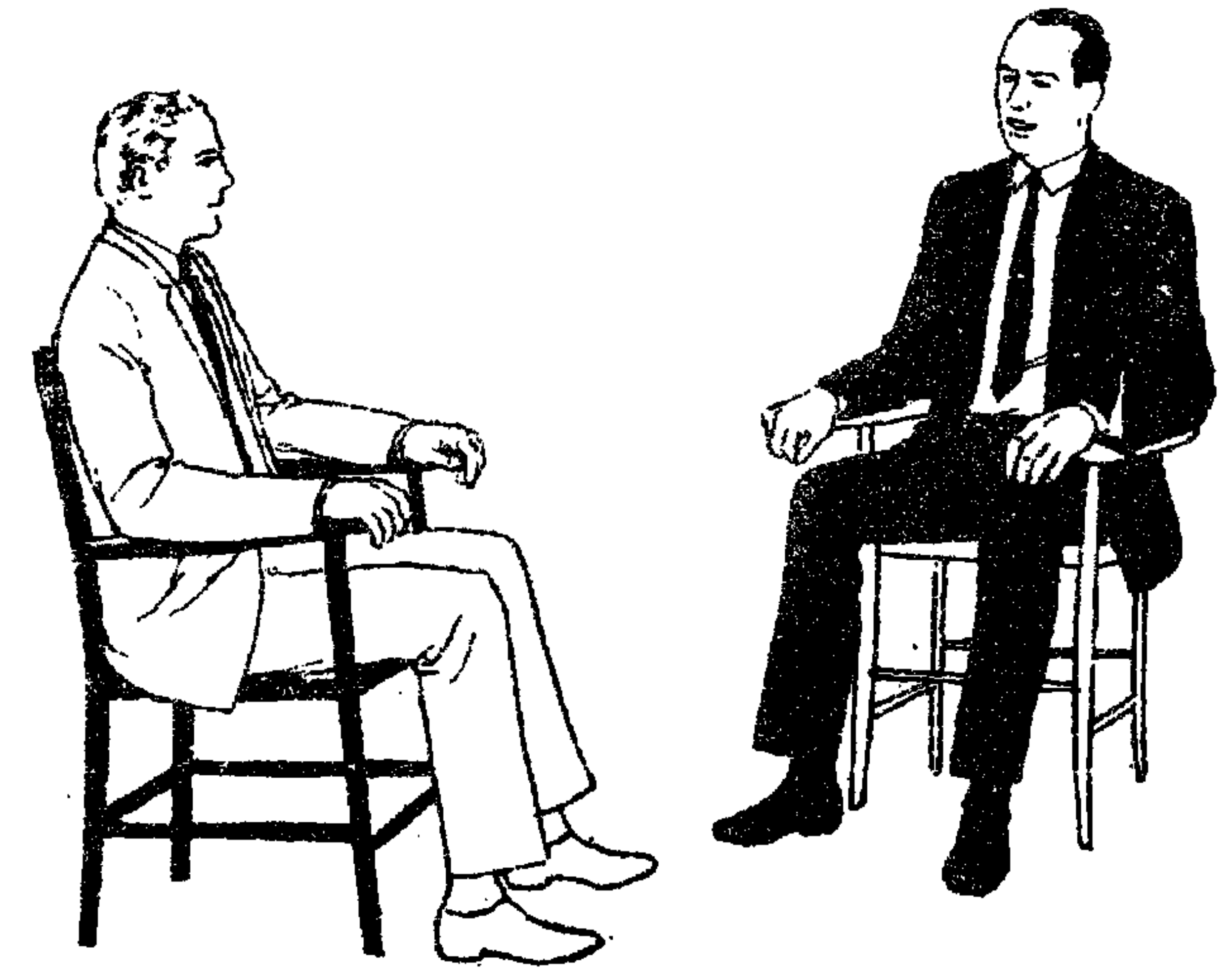
يسمع بعض الزبائن فقط ما يريدون سماعه ، وفي هذه الحالة فإن المهني يقوم فقط بدور المكبر لأفكار الزبون التي لا تدل على سعة إطلاع . إنه يريد أحياناً محامياً ــ شيطاناً ليعالج مشاكله الوهمية أو الواقعية . كما يبدو أن بعض الزبائن يعتقدون أن الخبير يمتلك قوى خارقة ، وأنه وبموجة من السحر . سوف تختفي جميع مشاكله ، وتزول تماماً . ويعتقد الزبائن في بعض الأحيان بأن شخصاً لديه وجهة نظر مختلفة ، يمكن أن يكون مفيداً ، أو أنهم يريدون أن ينتقدوا بشدة ، وأن يرتب وضعهم ، بحيث يصبحون أقوى من وضعهم الأصلي ، هذه الرغبة المتمثلة في اكتشاف الذات من خلال مساعدة الآخرين قد توضح الاهتمام الهائل في جماعات المواجهة وفي الجلسات الحساسة . بحث يكون المرغوب والمطلوب نموذجاً من الكشف «والانفتاح الكامل» ، يأمل الزبون من خلاله أن يكتشف نفسه ، وكيف يؤثر على الآخرين . في مثل هذا النوع من التواصل ، التبادل ، غالباً ما يواجه المهني بمأزق يتمثل في التعرف على الأسلوب الأفضل لنقل استنتاجاته إلى الزبون .

ما هي إشارات علاقة زبون/مهني ؟! ما هي الإشارات التي تثير اهتمام الزبون ، وتجعله متيقظاً ؟ الإشارة الأكثر استخداماً ووضوحاً ، وهي تسجيل المهني لبعض أقوال الزبون ، بغض النظر عن الأهمية التي يعطيها لهذه الملاحظات الإشارة الثانية هي إشارة تقويم وتقدير والتي تتمثل في وضع اليد على الحيز ، أي وضع المفكر ، التي تصدر بشكل آلي عن معظم المهنيين ــ الاختصاصيين حين تعرض عليهم مشكلة . هذه إشارة هامة ، ومن شأنها أن تخلق شعوراً بالثقة عند الزبون . وذلك لأنها تظهر أن هذا الاختصاصي الخبير ، ليس فقط مهتماً بمشكلة الزبون ، بل أنه بدأ فعلاً في تحليلها . وهناك ، ومهما يكن من أمر ، موقف تكون فيه هذه الإشارة محرجة ومربكة ، وذلك حين يستخدمها اختصاصيان مع بعضهما البعض . وبدلاً من الحصول على استجابة إيجابية ، يعتقد كل اختصاصي أن الاختصاصي الآخر صعب الإرضاء ، وأنه دقيق وانتقادي إزاء ما يقوله الطرف الآخر

ظهر في أحد البرامج التلفزيونية ، التي تعالج المشاكل التي تواجه المحاكم : محاميان وكأنهما قد أساءا لبعضهما ، ليس فقط من خلال ما قيل ، بل من خلال الإشارات التي صدرت عنهما . ولو كان قد تم استخدام الإشارات ذاتها مع الزبون ، ربما كانت مؤثرة وفعالة ، أما استخدامها مع محام آخر ، فقد يثير الشك والريبة ، وبالتالي فإن هذا عد سبب لهما المصاعب في التواصل مع بعضهما أثناء البرنامج . عندما يأخذ مهنيا الموقف «اللينكولني» الصريح (الشكل رقم ـ٦٦ـ) ، فإن هذا يعني أنهما متوافقان ، لا يميلان إلى مقاومة بعضهما ، وذلك نظراً لأنهما لا يشعران بالخطر أو بالتهديد ، من وجهة نظر مهنية . ما زال العديد من الاختصاصيين لا يرون أن هناك أي فرق في التعامل مع الزبون أو مع زميل . ولذلك ، فإنهم ، ومن خلال استخدام إشارات غير مناسبة ، فإنهم ، وبدون أن يتعمدوا ، يرسلون رسائل مضللة .

الانحناء إلى الأمام باتجاه الزبون إشارة تدل على الاهتمام . ومهما يكن من أمر ، فإننا غالباً ما نلاحظ أن الاختصاصي يجلس في كرسيه وظهره إلى الخلف ، مع إشارة وضع الأصابع على شكل برج ، الأمر الذي قد يشير إلى عدم الاهتمام بمشكلة الزبون . وبالإضافة إلى ذلك ، قد يجلس الاختصاصي وراء مكتب ضخم وواسع ، يمكن أن يكون بمثابة الحاجز الذي يفصله عن الزبون ، الذي ، إزاء ذلك ، لا يمكن لومه لأن يفكر على النحو التالي : إن هذا المحامي ليس إلى جانبي . إنه غير مكترث بمشاكلي ، بل إن كل ما يهمه هو الأجر الذي سيتقاضاه » .. وهذا مخالف تماماً لحقيقة أن معظم المهنيين والاختصاصيين هم رجال مخلصون ، ويهتمون كثيراً بمشاكل زبائنهم . ومن أجل مقاومة هذا الانطباع ، فإن عدداً متزايداً من الاختصاصيين يعيدون ترتيب مكاتبهم من أجل أن يحققوا جواً أكثر شخصية ، وجواً يمكنهم من إقامة روابط أقوى مع زبونهم ، ويجنبهم أية عواطف أو مشاعر معادية ، وذلك قبل مناقشة المشاكل والحلول الممكنة .

يجب ألا يعطي الاختصاصي انطباعاً بالتفوق والسيطرة ، وألا يأخذ وضع



٦٦ ــ اختصاصيان في وضع لينكولني

المتحذلق ومدعي العلم ازاء زبونه . في الموقف الذي يتصرف فيه الزبون كطفل نصائح . من السهل جداً أن يلعب المرء دور القاضي أو الأب أو الأخ الأكبر وغالباً ما تترافق الإشارات التي تعبر عن هذا الوضع ، ويجري تقويتها بتعابير لغوية لفظية ، مثل «هل تتابعني ؟!» أو «هل ما أقوله واضح لك ؟» .

يشعر بعض الاختصاصيين وكأن عليهم أن يبيعوا مقدرتهم وإمكانيتهم . وفي جميع الحالات ، ومهما يكن من أمر ، من المحتمل أن يكون الزبون قد سأل عن هذا الاختصاصي ، قبل أن يتصل به . ولهذا ، وباستثناء بعض الحالات النادرة ، فإن المطلوب قدر قليل ، أو ربما لا شيء على الاطلاق ، من البيع . وبدلاً من ذلك ، يفضل استخدام وضع الاستماع الجيد ، الهادف إلى فهم مشاكل الزبون وحاجاته .

اتصل بنا مؤخراً زبون منتظر تواجهه مفاوضات معتمدة ، وطلب مقابلة يحدد فيها متطلباته . وعندما بدأت المقابلة ، سأل عن «مؤهلاتنا» ، وكان يريد أن يعرف مؤهلاتنا في مجال المفاوضات المتعلقة بالعقود مع مؤسسات حكومية . وبعد أن أوضحنا أننا نمتلك مثل هذه الخبرة ، وحاول أن يقوّم مشاركتنا ، ونتائجنا . وشعرنا بسرعة ، بطريقة لفظية وغير لفظية ، أن هذا الزبون بحاجة إلى مزيد من التوكيد واليقين والطمأنة . وانطلاقاً من إدراك هذه الحقيقة ، سألنا الزبون ، كيف سمع بنا . وبعد ذلك حدثنا عما يقوله الآخرون عنا . ومن خلال تصرفه هذا ، أعطى لنفسه التوكيد والطمأنة اللذين يحتاجهما . وبعد أن تجاوزنا ذلك ، انطلقنا نحو الهدف الرئيسي من المقابلة ــ حاجات زبوننا . لو لم نكن قد تنبهنا إلى تردد زبوننا في البداية ، وإلى وضع «أروني ماذا تعرفون» الذي اتخذه ، وإلى الإشارات غير اللفظية التي صدرت عنه ، والتي تؤكد أنه غير مقتنع ، فربما كنا حاولنا أن «نبيعه» في الوقت الذي لم يكن فيه مستعداً للشراء . بدلاً من ذلك عرفنا كيف نعالج تردده ، وهو الشخص الذي أتى يطلب مشورتنا ، وذلك إلى أن جعلناه يقنع نفسه بأهليتنا وجدارتنا .

الانتباه جيداً إلى وضع الزبون ، والاهتمام العاطفي الذي يتم التعبير عنه من خلال الإشارات ، يمكن أن يجعل علاقة زبون/مهني تجربة مرضية تماماً للطرفين .

Ç البائع والشاري :

العديد من الباعة والمشترين المحترفين ، الذين ناقشنا معهم التعبير أو الاتصال غير اللفظي ، أكدوا أنهم يستطيعون ، وعلى الفور ، أن يدركوا وقوع خطأ ما ، من الطريقة التي يدخل بها الزبون أو البائع إلى المكتب ، ومن الطريقةالتي يجلس بها على كرسيه . ولم يبدؤوا في رؤية مدى ما أصبحوا يعرفونه عن تفسير الإشارات ، إلا بعد أن ننتهي من مناقشة التفاصيل ، بشكل عميق .

في العديد من مواقف الشراء التقليدية والنموذجية ، يتبنى الطرفان موقف «أنا سوف أربح ، وأنت سوف تخسر» ، إن هذا من شأنه أن يثير ردود فعل

انفعالية . دعنا توضح موقفا كهذا .

يجلس الشاري ، وظهره إلى الوراء ، بعيداً عن الطاولة ، يكتف يديه ، ويضع رجلاً فوق رجل ، ويقول بلهجة فيها الكثير من الشك « ما الذي تريد أن تتحدث عنه ؟» . قد يجيب البائع : بأن يجلس على طرف كرسيه ، ويضع قدميه على الأرض في وضع أقدام الحصان الذي يجري ، ويحني جسمه إلى الأمام في وضع المعني والمهتم ، ويحرك يديه ، ويستخدم سبابته من أجل أن يوضح فكرته ، ويوصلها إلى الطرف الآخر . إشارات البائع الأولية قد تسبب الشك لدى الشاري ، وخاصة إذا كان من أولئك الذين يحتقرون بشدة البيع الصعب . كما أن أسلوب «هل أقول لك ما سوف أفعله» في المعالجة ، يؤدي إلى تراجع الشاري ، ووقوفه موقفاً دفاعياً .

وبدلاً من التبديل إلى خطة بديلة ، أو دفع الشاري للتورط ، يصبح البائع الآن أقل إحساساً بالأمن والطمأنينة ، وذلك لأن أفكاره لم تحظ بالقبول . وفي هذه اللحظة تميل إشارات البائع لأن تصبح دفاعية . فقد يدفع نفسه بعيداً عن المكتب ، ويجلس بشكل مجانب لطاولة ، ويضع رجلاً فوق رجل، ويكتف يديه على صدره ، ثم يوجه أسئلة غير فعالة مثل «ما هي قصتك ؟! ألم تفهم؟» أو «لماذا أنت غير معقول إلى هذا الحد؟» إن كل ما يفعله هذا النمط من الأسئلة هو أنه يزيد بعد الطرفين عن بعضهما .

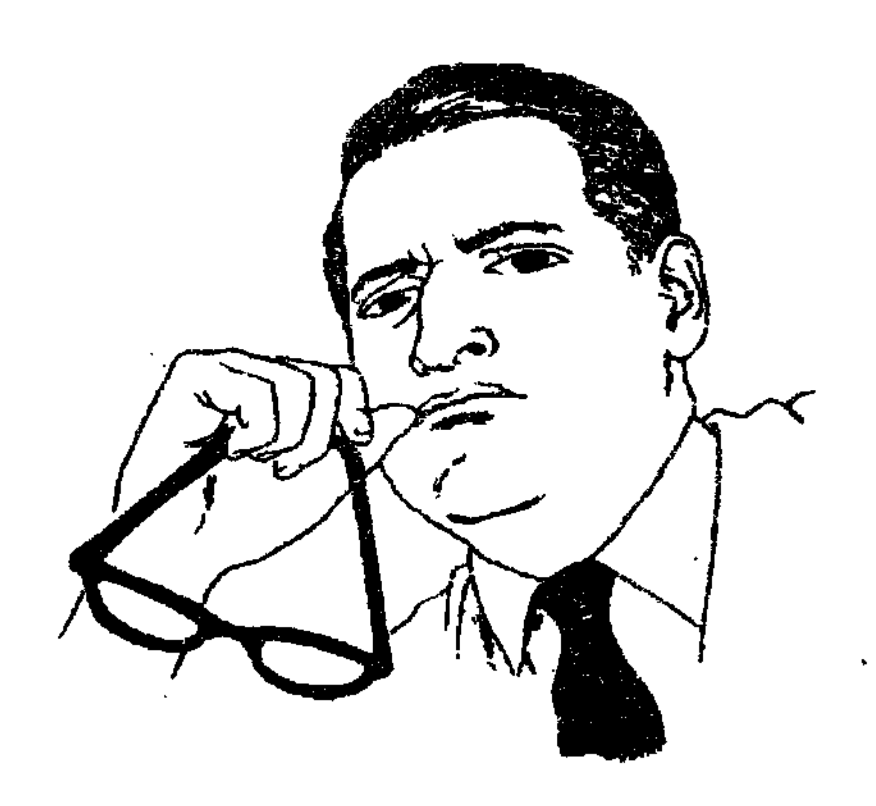
عند بلوغ هذه المرحلة ، فثمة حالات قليلة جداً ، يحاول فيها سواء البائع أو الشاري إعادة تركيب الموقف ، وتلطيف الجو ، من أجل حل مشكلتهما ، أو من أجل التوصل إلى اتفاق . وسرعان ما يبرز موقف «دعنا ننسى الموضوع ، أو نؤجله» . وغالباً ما يصبح الجو مشحوناً سلبياً ، إلى درجة يبدأ فيها كل طرف باتهام الطرف الآخر بأنه سبب انهيار المفاوضات . وفي المواقف اليومية ، هذه هي النقطة التي نفعلها كالتالي «لقد كانت خطيئة الشخص الآخر هي السبب الذي منعنا من الوصول إلى اتفاق . كيف باستطاعتنا التعامل مع شخص كهذا ؟!» .

هؤلاء الاداريون الذين يحضرون ندوات وحلقات بحث مناقشة أشرطة الفيديو التي نصورها ونعرضها ، لديهم فرصة ثانية ، نستطيع أن نعيد ما حدث ، وأن نعيد ، بموضوعية كاملة ، رؤية لماذا ، وكيـــف فشلت المفاوضات . ونظراً لامكانهم رؤية وسماع أخطائهم ، فإن هذا من شأنه أن يعطي كل مشترك في الندوة رؤية نافذة أعمق وأقوى للموقف المتدهور ، الأمر الذي يجعله قادراً في المستقبل على تجنبه .

يعتقد بعض رجال الأعمال ، من باعة ومشترين على السواء ، أنهم ، وبمجرد أنهم مارسوا هذا النوع من التدريب من خلال المشاهدة ، فقد أصبحوا متميزين عن خصومهم . ولكن هذا ليس صحيحاً تماماً . إن كل ما حصلوا عليه من خلال ندوات المشاهدة هذه هو المقدرة على الفهم الأفضل للمواقف والأوضاع والعواطف والانفعالات ، من خصومهم . وما زال عليهم أن يطوروا مقدرتهم على قراءة الإشارات المنسجمة والمترافقة ، وعلى تقويم الاختبارات ، وكذلك ، وهذا هو الأمر الأكثر أهمية ، على كيف يستجيبون هم أنفسهم للإشارات .

إن تعبير «النظرة الإجمالية» للموقف ، ربما كان خير معبر عما نريده أن يتم ويحدث .

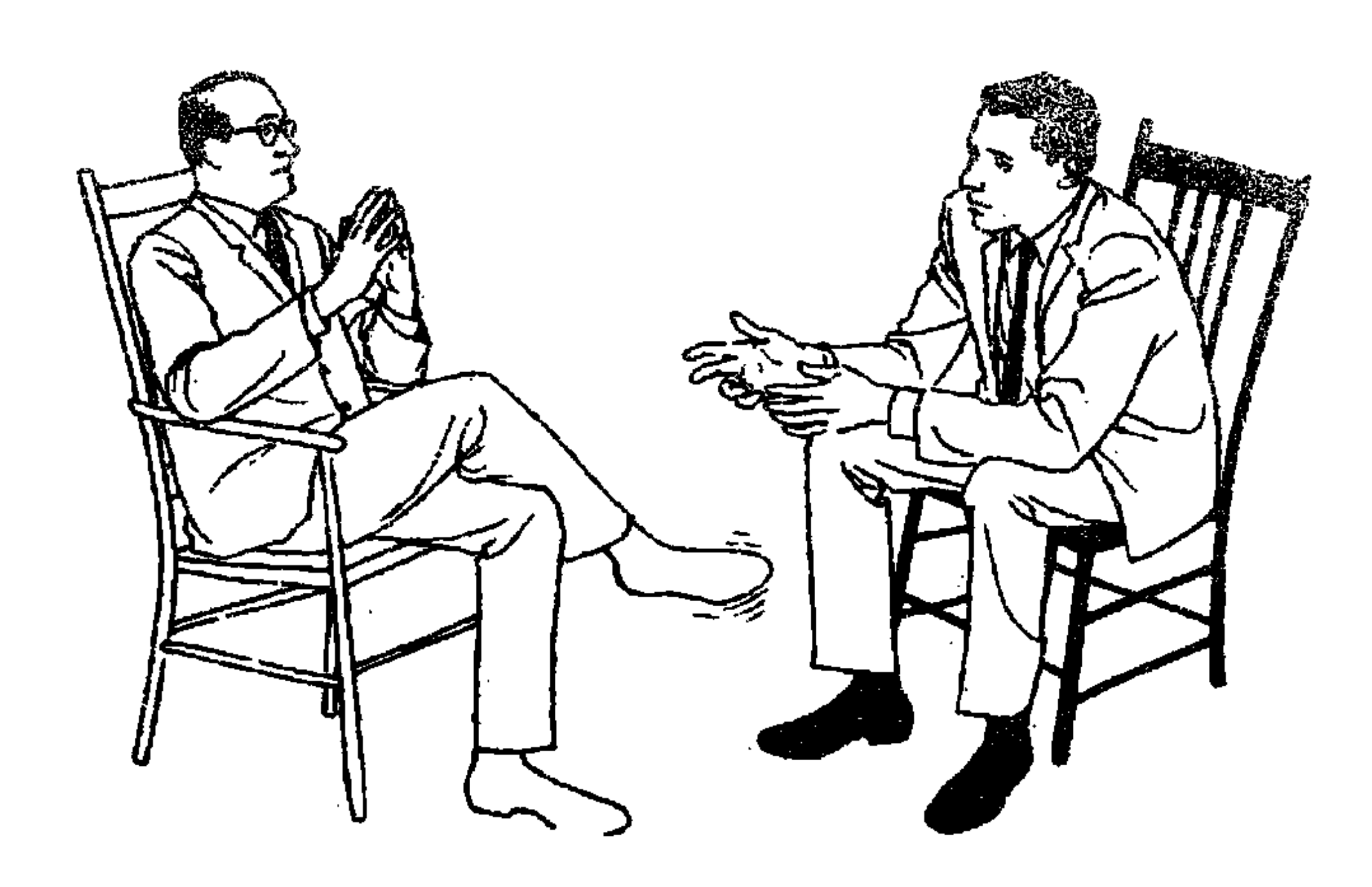
بالنسبة للباعة الشباب ، غير المجربين ، يشبه الكثير من عملاء أو معتمدي الشـــراء العفاريت وذلك مثل العميل في الشكل رقم ـــ٦٧ـــ . كما أن بعض عملاء المشتريات يأخذون هذا الوضع المميز ، وذلك لأنهم يريدون أن يجعلوا الآخرين يندفعون ويتحدثون كثيراً ، أو مجرد أن يعرضوا سلعهم في الوقت الذي يلعبون فيه هم أنفسهم دور جمهور المشاهدين ، وليس المشاركين : رجل من الصعب بيعه أليس كذلك ؟! نعم ، بالفعل !. ولكن ، وإذا ما استطاع رجل المبيعات أن يُشركه أو يورطه من خلال توجيه أسئلة تدور حول حاجاته ، فإن هذا المظهر الجليدي قد يذوب . وإذا لم يحدث ذلك ، فإن الإشارة التالية التي قد



٦٧ ــ محمد الشراء كما يراه رجل المبيعات

تصدر عن الشاري ، أن يخلع نظارتيه («هذا هو المطلوب ! أفصح عن نفسك») ، ويكتف يديه على صدره ، («وقتك ينفذ») أو يبدأ بتقليب الأوراق («لديّ أشياء أكثر أهمية يجب أن أ م بها») .

يدرك رجل المبيعات المجرِّب مدى أهمية «إغلاق الفجوة» بين الشاري والبائع ، وهكذا فإنهم غالباً ما يحاولون الحصول على صور وتقارير أو عروض بصرية . وأثناء عرض هذه الأشياء على الشاري ، يتحركون حول المكتب ، إما باتجاه جهة الشاري ذاتها ، أو باتجاه الزاوية الملائمة بالنسبة له . وإذا ما كان رد فعل الشاري على تحرك البائع واقترابه منه ، على شكل تكتيف يديه على صدره ، أو القيام ببعض الحركات أو الإشارات ذات الطابع الدفاعي ، فإن هذا يعبر عن عدم سعادته . يجب أن يحسب رجل المبيعات حساب خط العودة إلى وضعه الأصلي على الجهة المقابلة من الطاولة . لدى بعض الناس حساسية مفرطة بخصوص وضعهم المسيطر وراء المكتب وسوف يقاتلون من أجل الاحتفاظ بصورتهم هذه .



٦٨ ـــ البائع والشاري

يمثل الشكل رقم ـــ٦٨ـــ عناقيد إشارات يمكن أن تظهر في علاقة بائع/شاري نموذجية . الشاري جالس وظهره إلى الوراء ، بعيداً عن البائع ، ويضع أصابعه في وضع البرج . سترته مغلقة الأزرار ، ويضع رجلاً على رجل ، في الوقت الذي يهز فيه إحدى قدميه ، وذلك كدليل على أن صبره قد بدأ ينفذ إزاء ما يقال له .

يشير التجهم الخفيف إلى أنه غير مستعد لأن يشتري ، أو لأن يقبل ما يعرضه عليه البائع .

البائع ينحني إلى الأمام باتجاه الشاري . يؤشر براحتي يديه الموجهتين نحو الأعلى ، وبابتسامته البسيطة ، وبسترته المفتوحة الأزرار ، أي انه شخص منفتح ، وأنه يرغب من الشاري أن يشعر بالارتياح .

لقد وصل إلى اللحظة الحاسمة في تقديم وعرض مبيعاته . فإذا ما قال

الشيء الخطأ الآن ، فإن الشاري قد يعبر عن ذلك بتكتيف يديه على صدره ، أو بإعادة وضع رجل فوق رجل ، بحيث تكون القدم البارزة والعليا موجهة بعيداً عن البائع ، وباتجاه وأقرب مخرج أو باب .

الفصل الثامن :

فهم البيئة (المحيط ، الوسط)

أصبحنا الآن مستعدين للانشغال بالموضوع الأخير وهو فهم وسائل الاتصال . ونقدم فيما يلي بعض المواقف النموذجية من الحياة الواقعية ، بعضها مألوف ، وبعضها الآخر غريب وشاذ ، ولكنها تهدف جميعاً لمساعدتك على اختبار وتحقيق تواصلك غير اللفظي .

✆ إشارات بدون وجود جمهور : الهاتف

تصدر عنا إشارات وذلك بغض النظر عن وجود جمهور أو أشخاص حاضرين . ويكون هذا على أشد درجة من الوضوح عندما تتحدث عبر الهاتف . هل لاحظت في أي وقت من الأوقات شريط الهاتف المتصل بالسماعة ؟! إنه مجدول ، على الأرجح . وسواء أكنت تستخدم اليد اليمين أم اليسار ، فإنك تنقل السماعة من يد إلى يد من أجل أن تصدر إشارة ، أو تعبر عن شيء . راقب عدد الإشارات التي تصدر عنك ، ومدى ما يزداد عدد هذه الإشارات عندما تميل المحادثة إلى أن تكون مثيرة ، ومغيظة ، ومحببة ، أو مثيرة للاهتمام بأي شكل ، ولأي سبب .

في المراقبة التي قمت بها في المطار في الفصل الأول ، لاحظت وجود ثلاثة أشخاص مختلفين يتحدثون عبر الهاتف ، تصدر عنهم ثلاثة عناقيد إشارات وثلاثة أوضاع مختلفة (الأشكال ـ ١ ، ٢ ـ ٣ـ) . وفيما يلي نقدم بعض

الإشارات الأخرى التي يستخدمها الناس ، وهم يتحدثون عبر الهاتف .

الرسم بطريقة غير واعية أثناء التفكير . هناك ، على الأرجح ، عدد قليل منا لا يستطيعون أن يحددوا هوية الشخص الذي يكتب كلمات أو أرقام أو يرسم خطوطا أو دوائر عندما يتحدث عبر الهاتف . الاشخاص الذين يميلون إلى التفكير المجرد يستطيعون أن يرسموا رموزا تمثيلية ، دون أن يشغلوا عن المخابرة ، وعن الحديث والحوار . ولكن الأشخاص الذين يتميزون بالتفكير الملموس ، وهم الصنف الذي يضم معظمنا ، يميلون إلى أن يرسموا أو «يخربشوا» عندما يكون الحديث غير مثير بالنسبة لهم .

إشارات المدخنين نادراً جداً ما يمسك المدخن ، المستغرق في نقاش مثير ، سيجارته أو غليونه أو سيجاره ، في الوقت الذي يستمع فيه ، أو يتحدث . وبدلاً من ذلك ، يضع سيجارته جانباً ، ويعود إليها في وقت لاحق . ولكن إذا ما غضب أو انزعج ، فإنه سوف يمسك ما يدخنه (سيجارة ، سيجار ، غليون) ، وينفض الرماد عنه ، وإذا ما كان مضطرباً بالفعل ومنزعجاً ، فإنه يطفىء سيجارته بعنف كإشارة تدل على حدة العداء .

إشارات الأناقة وترتيب المظهر والهندام . إشارات التودد والمغازلة لدى الذكور والإناث ، تزداد وتزدهر أثناء الأحاديث الهاتفية . ومن أبرز هذه الإشارات وأكثرها شيوعاً ترتيب وضع ربطة العنق ، توضيب الملابس ، وتسوية الشعر . ومن الإشارات الهامة التي تحدث أثناء الحديث الهاتفي هي نظرة المرأة إلى نفسها في المرآة ، عندما تتحدث مع صديقها .

التحرك وتغيير وضع الجلوس على الكرسي : أحد المسؤولين الإداريين الذين نعرفهم يتحرك في كرسيه إلى الأمام أو إلى الخلف أو من جانب إلى آخر ، عندما يتحدث عبر الهاتف . وهو يفعل ذلك عادة عندما يشعر أنه مسيطر بشكل جيد على الموقف ، وعندما يثق بالكامل أن الأمور سوف تسير بشكل يخدم مصالحه . وبمجرد أن تحدث عرقلة لهذا الرضا عن الذات ، تتغير إشاراته بسرعة . يوقف

تحركه على الكرسي ، تنكمش راحة يده على شكل قبضة ، ويبدأ بالتقاط الأشياء ، وإلقائها بقوة .

وضع القدمين على المكتب . أولئك الذين يشعرون بالسيطرة ، أو بالثقة بأنفسهم في حضور الآخرين ، يمكن أن يفعلوا الشيء ذاته ، ويأخذوا الوضع ذاته ، عندما يتحدثون عبر الهاتف .

سحب الدرج السفلي للمكتب واستخدامه كمسند للقدم : غالباً ما تدل هذه الإشارة على «السيطرة» على شخص ما ، أو على موقف ما . يؤكد الواقع وجود العديد من المسؤولين الإداريين العدوانيين ، أو الذين يسعون لتحقيق هدف ما ، الذين ، كما يبدو ، يواجهون المشاكل بقدر كبير من التلذذ والمتعة ، عندما تصدر عنهم مثل هذه الإشارات وهم يتحدثون على الهاتف .

«فتح وإغلاق الدرج العلوي في المكتب : ثمة مسؤول إداري كبير اعتاد على أن يسحب الدرج العلوي في مكتبه ثم يعيد إغلاقه في كل مرة يتحدث فيها عبر الهاتف ، وتواجهه مشكلة معقدة . وقد يكرر هذه الإشارة عدة مرات . هذه إشارة تأمل وتفكير عميقين . وعندما يصل هذا المسؤول الإداري إلى حل ، يغلق الدرج ، ويقف ، ويقدم جوابه بلهجة قاطعة وحاسمة .

الوقوف : ربما كانت هذه الإشارة أكثر أنواع الإشارات المرافقة للحديث عبر الهاتف شيوعاً إننا نقف فعلاً فترة طويلة ونحن نتحدث عبر الهاتف ، وبالتأكيد نفعل ذلك ، أكثر مما تعتقد غالبيتنا . إننا نميل إلى أن نقف في الوقت الذي نتخذ فيه قرارات ، أو عندما نفاجأ ، أو نُصدم ، أو عندما نشعر بالانزعاج ، أو بالملل من الحديث . الإشارات الأخرى في العنقود سوف تقدم علامات حول الحالة العاطفية للشخص .

إن مراقبة جهة واحدة من الحديث الهاتفي تستطيع أن تقدم معلومات أكثر مما يستطيع الشخص الموجود على الطرف الآخر أن يستقبله .

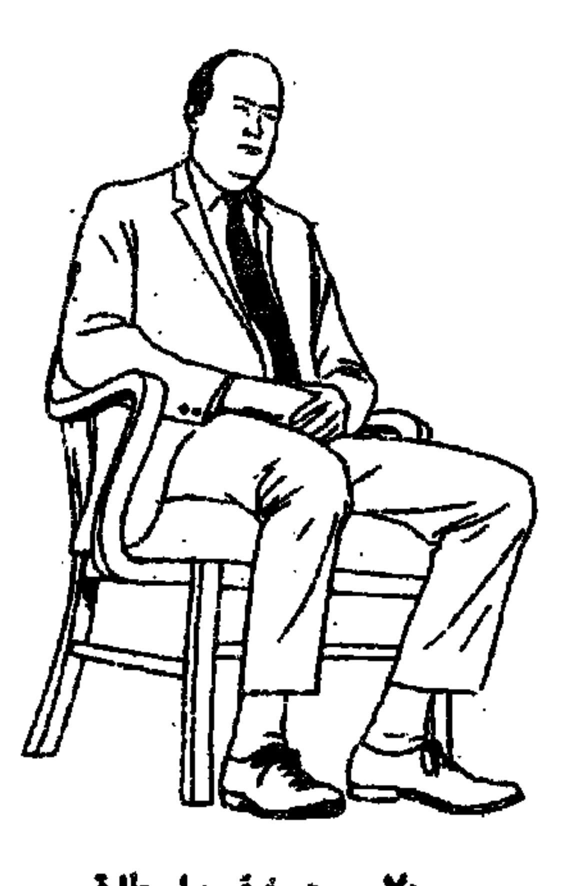
ç قاعة المحكمة :

> «لا تثق بأقوال الشخص . إن فعلت سوف تصل إلى استنتاجات خاطئة جداً . ولكن ، وفي جميع الأوقات ، ضع ثقة ثابتة وراسخة بملامح الشخص ، وقسمات وجهه التي لاتعرف الغش والخداع ...»» .
>
> جورج بورو

إن كل ما يقال في المحكمة يخضع للتسجيل ، وإذا ما ارتكب أي خطأ ، من قبل القاضي ، أو أحد المحامين ، فقد يكون موضوعا لقضية قد تثار أمام المحكمة . وقد تيقن المحامون والقضاة ، ومنذ وقت طويل ، أن هناك أنواعاً متعدده من التعبير غير اللفظي ، التي تستطيع أن توضح مشاعرهم الحقيقية ، والتي لا يمكن تسجيلها في محضر الجلسة .

يستطيع القاضي الذي ينظر في جريمة ما ، أن يوجّه المحلفين باتجاهات مختلفة ، وذلك وفق ما إذا كان يعتقد أن المدعى عليه مذنب أم بريء . فهو قد يقف عندما يصل إلى تلك المقاطع من التهمة التي تأتي لصالح المدعى عليه ، الذي يعتقد أنه بريء . أما إذا ما كان يعتقد أن المدعى عليه مذنب ، فإنه قد يقف ليؤكد على تلك المقاطع التي تشكل أشد الضرر والأذى بالنسبة للمتهم وليس هناك أية حاجة للقول ، أن وضع الوقوف أو الجلوس بالنسبة للقاضي (والذي يشير إليه الرسميون في المحكمة بتعبير ، القاضي في وضع الوقوف) لا يمكن أن يسجل في محضر الجلسة الذي يوثقه كاتب الاختزال .

يستخدم العديد من المحامين انتباههم وإدراكهم للتعبير غير اللفظي ، من أجل تقويم زملائهم ، والشهود ، وأعضاء المحكمة . أكد القاضي جيمس س . ادكينز (مجلة المحاكمات ، كانون أول ـــ كانون ثاني ـــ ديسمبر ـــ يناير ١٩٦٨ـــ١٩٦٩) ، أن بعض المحامين يرون في عملية اختيار المحلفين إشارات ،



٧٠ ــ صخرة جبل طارق



٦٩ ــ مشية الديك

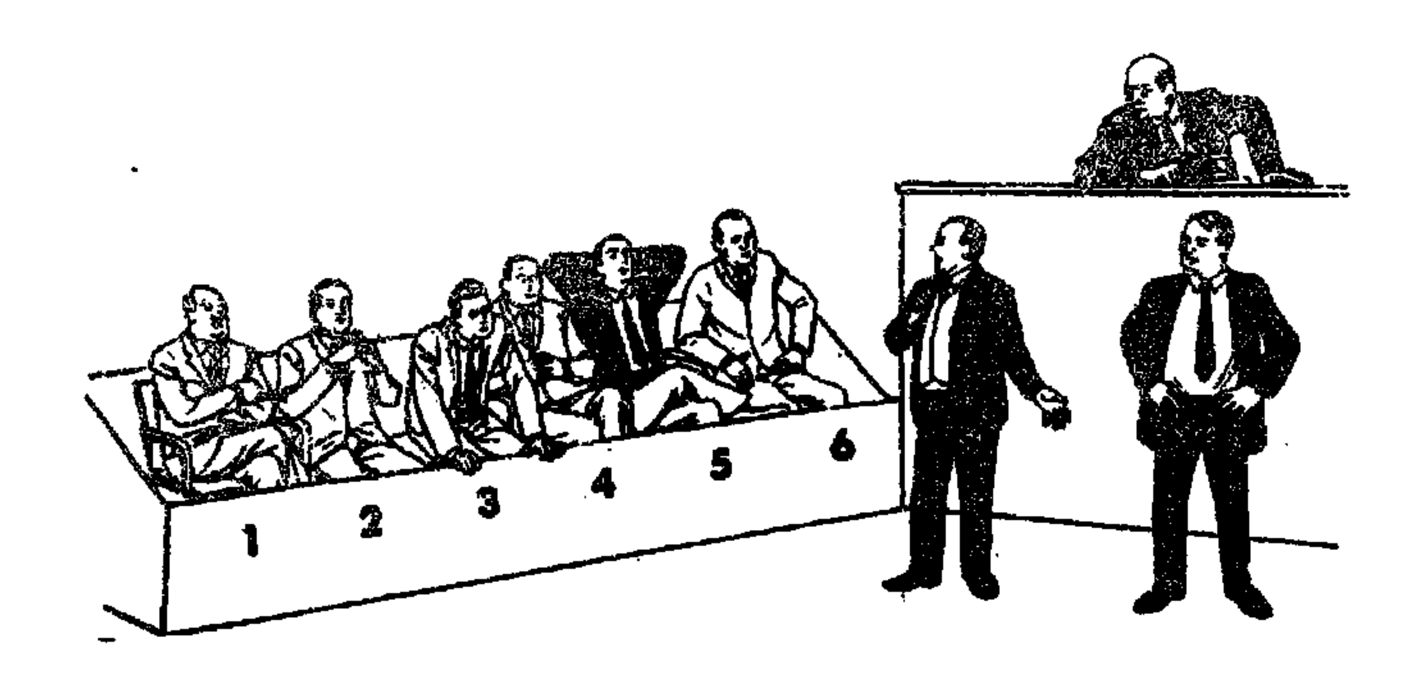
يستخدمونها بشكل واع من أجل تقويم السمات والمواقف الفردية ، والحكم عليها . كذلك اقترح ألبرت . س . أوزبورن في دراسته «ذهن المحلّف» أن بعض الإشارات ، وخاصة تلك المحيطة بالفم ، بالغة التعبير . وكتب لويس س . كاتز (مجلة المحاكمات كانون أول ــ كانون ثاني ، ديسمبر ــ يناير ١٩٦٨ــ١٩٦٩) ، «إذا ما حافظ أحد المحلفين على قبضته مشدودة حين يسأله أحد المحامين بخصوص الجدارة والأهلية ، ثم يفرد يديه ويبسطهما حين يتحدث المحامي الآخر ، فإنه من الأفضل للمحامي الأول ألا يحتفظ بهذا المحلف» ويعتقد كاتز أن الأيدي ، تعبر بطريقة غير لفظية ، ما إذا كان المحلّف ، أو المحلف المحتمل ، مفتوح الذهن ، أو يأخذ موقفاً معادياً . المحلفون أنفسهم ، هم بالطبع أقل وعياً من المحامين للتعابير التي تتضمنها الإشارات ، وهم ما زالوا يعتمدون على هذه

الإشارات إلى حد ما لتقدير الشاهد في القضية .

الإشارة التي تبدو في الشكل رقم ـ٦٩ـ تقول «إن شخصاً في تواضعي ، كما ترى سعادتك ...» ، ولكنها ليست مقتصرة على الاستخدام في قاعة المحكمة . إن بعض الاختصاصيين لديهم بالإضافة إلى التسميات القانونية ، ألقاب خاصة بهم . وإذا ما كان جيب الصدرية في متناول اليد . فإنهم قد يضعون إبهامهم فيها ، في الوقت الذي يمسكون فيه بأيديهم طيتي (قبتي) السترة (الجاكيت) .

«تابع ، والقِ أي شيء تشاؤه عليَّ ، فإنني لن أتزحزح» . هذا ما يعبر عنه بوضوح الوضع وملامح وجه الشاهد في الشكل رقم ـ٧٠ـ . أحد المحامين ، وربما كلاهما بالطبع ، سوف يواجه صعوبة كبيرة في حمله على الانفتاح ، والحديث ، والكشف عن عواطفه .

يصور الشكل رقم ـ٧١ـ مشهداً نموذجياً لقاعة محكمة . إن المحامي الذي يقف أمام المحلفين المحتملين ، يوجه إليهم أسئلة ، ويقرر أي واحد منهم سوف يسمح له بالبقاء في قائمة المحلفين ، وأي واحد منهم سوف يعفيه من هذه المهمة . ليس من الضروري أن تكون محامياً لأن تصل إلى الاستنتاجات التالية : ودون أن تنظر إلى شرح الصورة من هو ١ـ المحلف المرفوض ، ٢ـ المحلف المقبول ، ٣ـ المحلف الذي سوف تتابع استجوابه . وأخيراً ، أي واحد من هذين المحامين يقف وقفة أكثر ملاءمة ومناسبة لفحص المحلفين ؟! .



٧١ــ المحاميان والمحلفون المحتملون :

المحلف ــ١ــ . شد قبضتيه ، كتف يديه ، وضع رجلاً فوق رجل على الطريقة الأوروبية . المحامي الفاحص يجب ألا يقبله . المحلف ــ٢ــ . يضع أصابعه على شكل برج ، يستند إلى ظهر المقعد ، لا يضع رجلاً فوق رجل . تابع الاختيار بحثاً عن التوصل إلى سبب هذه الثقة . المحلف ــ٣ــ : يضع يده على حافة السياج الخشبي ، يحني جسده إلى الأمام ، يميل رأسه . اقبله . المحلف ــ٤ــ يشابك يديه فوق معدته ، يضع رجلاً فوق رجل على الطريقة الأوروبية . اختبره عبر مزيد من الأسئلة لتعرف لماذا هو بحاجة إلى السيطرة على الذات . المحلف ــ٥ــ ينحني إلى الوراء ، ويشابك راحتي يديه خلف رأسه ، ويضع رجلاً فوق رجل . تابع استجوابه إلى أن تجعله يكشف نتيجة تقويمه . المحلف ــ٦ــ . يضع يديه على أعلى فخذيه في وضع الاستعداد . قد يأخذ زمام قيادة المحلفين . وجِّه حديثك ونظراتك إليه ، من أجل أن تكسبه إلى جانبك . وأخيراً ، فإن المحامي الذي يقف إلى اليمين ، والذي يضع يديه على خصره ، وسترته غير مزررة في إشارة تعبر عن الانفتاح ، يعتبر أكثر ملاءمة لعملية فحص المحلفين . أما المحامي الآخر فقد أخذ وضعاً يدل على الأبهة والعظمة ، والذي قد يدفع المحلفين ليأخذوا موقفاً معادياً منه .

ج التجمعات الاجتماعية :

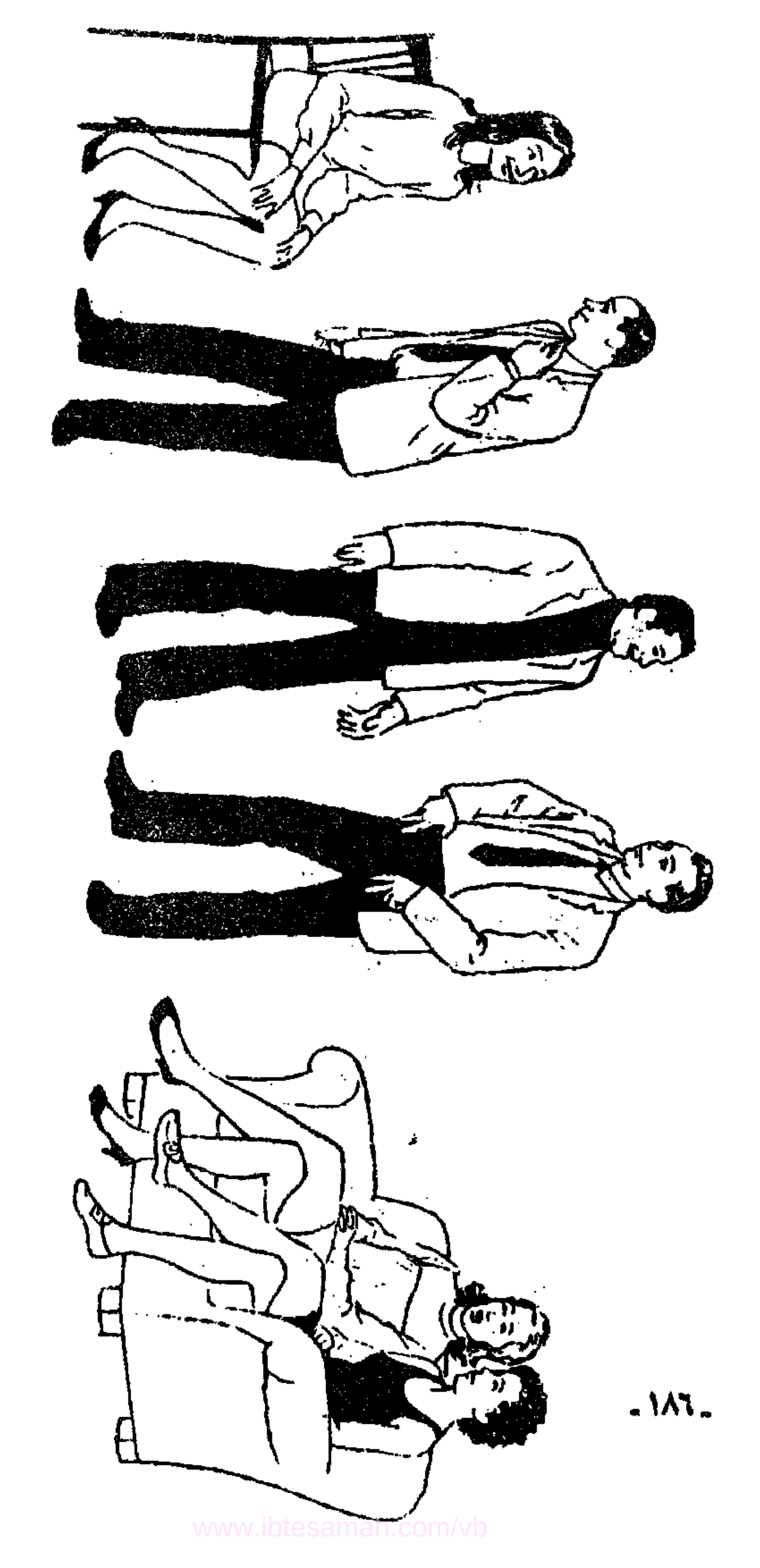
«يبحث الانسان في المجتمع عن الراحــة ،
والفائدة ، والحماية» .

فرانسيس بيكون
«تقدم التعليم»

في الكثير من الأحيان ، تكون أكثر متعة مراقبة الأشخاص ، الذين يحضرون حفلة ما ، أكثر من المشاركة . إن قدراً كبيراً من متعتنا يأتي من مراقبة التعبير (أو الاتصال) غير اللفظي ، الذي يحدث . عناقيد إشارات التودد والمغازلة يمكن مشاهدتها دائماً في الحفلات . كما يمكن ملاحظة الدوافع والحاجات ، ومن المثير والممتع جداً مراقبة التصرفات ذات الدافع الجنسي . يقدم الشكل رقم ـ٧٢ـ ثلاثة نماذج من الاتصالات الثنائية في الحفلات .

الرجلان اللذان يقفان في الوسط ، من المحتمل أنهما يناقشان قضية غير هامة ، ومن خلال موقفهما «المفتوح» يظهران وكأنهما يدعوان أشخاصاً آخرين للانضمام إليهما ، والاشتراك في الحديث . لاحظ أن سترتي الرجلين غير مزررتين ، وأنهما ودودان إزاء بعضهما ، وأن أحدهما يضع إبهام إحدى يديه تحت حزامه . كما أنه يقف بثقة ، ويباعد فيما بين ساقيه . أما الرجل الآخر ، فإنه يضع يديه في حالة استرخاء على جانبي جسمه ، وأصابعهما مرتخية وممدودة . يميل قليلاً كل من الرجلين إلى الآخر .

المرأتان الموجودتان على يمين الشكل ، تجلسان ، وتنظران إلى الرجلين الواقفين . تقترب إحداهن من الأخرى ، مسافة تبلغ على وجه التقريب اثني عشر إنشاً ، وهي تخبر رفيقتها شيئاً ما ، من المحتمل أنه سري جداً . قد يشك المرء عن الشخص الذي تتحدثان عنه . تضع السيدتان كلاهما رجلاً فوق رجل . أما أياديهما فهي متشابكة قليلاً في حضنيهما . ثمة مواقف ذات طابع وقائي (حماية) وانضح . من خلال تواصلهما وحديثهما بشكل سري قد يتصور المرء أنهما تعرفان



بعضهما معرفة وثيقة ، وأنه من المحتمل أن يكون لديهما الكثير من الاهتمامات المشتركة .

أما على اليسار ، فهناك سيدة شابة جالسة ، تتحدث مع شاب واقف . رأس المرأة منحرف قليلاً ، عيناها مفتوحتان جيداً ، تنحنى قليلاً إلى الأمام ، كذلك فإن ذراعيها مفتوحتان ، توافق وانسجام إشاراتها يشيران إلى أنها مهتمة ومستمتعة جداً ، بما يقوله لها الشاب الذي يقف إلى جانبها . وهذا الشاب يُحسِّن مظهره ، وتصدر عنه إشارة تسوية ربطة العنق ، وهو ينحني إلى الأسفل والأمام باتجاه السيدة . يبدو أنه شخص «يضع قدمه على أول الطريق» ، ويدل على ذلك أيضاً وضع قدمه اليمنى . وكما قال ايميرسون : «عندما يقابل المرء قرينه المناسب ، يبدأ المجتمع» .

يظهر في الشكل رقم ـــ٧٣ـــ شخصان في الوسط ، يتحدثان عن شيء ما ، دَفَعَ الشخص الذي يقف في اليمين أن يكون دفاعياً وغير شاعر بالارتياح . وقد ظهر ذلك من خلال تكتيف يديه على صدره ، وكذلك مقاطعة رجليه . وشعر الرجل الآخر بانسحابه وتراجعه ، وهو يحاول أن يفتح معهم خطوط اتصال مستخدماً إشارات مثل راحتي اليدين ومد الذراعين . وربما هو يقول « ما الأمر ؟!» هل قلت أي خطأ ؟» . وفي هذا الموقف ، يبدو صادقاً في رجائه للحصول على استجابة ، التي قد لا تكون على وشك الظهور . إذا ما حكمنا من تعابير الوجه المتمثلة في انخفاض الجفنين نحو الأسفل ، وتجعيد الجبهة ، والتجهم ، والعينين المحدقتين . بالطبع ، الوضع كما لو أن الشخص ذا الموقف العدائي ، سوف لن يقدم ويوضح نفسه ، وما قد يؤدي إليه ذلك من تدفق تيار من الكلمات الغاضبة ، التي يمكن أن تطال جميع الأشخاص الآخرين في المجموعة .

أما السيدتان اللتان تجلسان على اليمين ، فإنهما صديقتان حميمتان ، وتشعر الواحدة منهما بالارتياح في حضور الأخرى . كل واحدة منهما تطوي إحدى ساقيها تحتها ، وتواجه السيدة الأخرى بوضع منفتح ، ومن الواضح مدى اهتمام

٧٣ ــ اجتماع عدة أشخاص يظهر الملل / الثقة والموقف الدفاعي ، والتعاون / القبول .

واستمتاع كل واحدة منهما بالحديث الذي يدور بينهما . هاتان السيدتان من المحتمل أن تكونا أكثر الأشخاص استغراباً ودهشة في الحفلة ، إذا ما بدأ

الشخصان الواقفان نقاشاً حاداً ، وذلك نظراً لأنهما لم تكترثا حتى أن تنظرا إليهما ، أو تراقبا تواصلهما . لاحظ أيضاً . كيف تضع كل من هاتين السيدتين إحدى يديها على الحافة الخلفية للكنبة ، الأمر الذي يمكنهما تقريباً من أن تلمسا بعضهما ، إذا ما دعت لإشارة توكيد أو مقاطعة . ابتسامات السيدتين واسعة وعريضة ، بحيث تظهر أسنانهما ، ولا يبدو عليهما أي تكلف أو تصنع .

السيدة التي تجلس على اليسار ، ليست مهتمة جداً ، وليست مستمتعة مع الشاب الذي يقف أمامها . فقد صالبت ساقيها ، وهي تضرب اهواء بأصابع قدمها ، بشكل منتظم . وأكثر من ذلك ، فقد كتفت ذراعيها على صدرها ، كما أنها تميل جسمها وتحرفه بعيداً ، وليس باتجاه الشاب الذي يقف معها . أما الشاب فهو شديد الغرور والثقة بما يقول ، ولكن يبدو أنه مهتم بنفسه أكثر من اهتمامه بالسيدة . إنه يضع أصابع يديه على شكل برج ، ويرفع أنفه عالياً . من المرجح أن السيدة تشعر أنه يؤدي طقساً ما ، يلقي محاضرة عليها ، أكثر مما هو يتحدث إليها . كم باستطاعتها أن تتحمل هذا الوضع ، يتوقف على مدى مقدرتها على الصبر ، وعلى مدى ملاحظته لردود فعلها .

الشخصان الواقفان في وسط الشكل رقم ـ٧٤ـ يستجيب الواحد منهما للآخر بطريقة فيها الكثير من الريبة والعصبية . والشخص الذي يقف على اليمين ، وضع نفسه في الظل بالنسبة للشخص الآخر ، كما أن نظرته الفاحصة من فوق إطار نظارتيه ، ووضعه ليده في جيبه ، إشارات تؤكد أنه يرتاب أو يشك بما يقال .

الشخص الذي يقف إلى اليسار عصبي ومضطرب بخصوص ما قاله ، وبخصوص رد فعل الشخص الآخر على ما قاله . إنه يحاول أن يخفي شيئاً ما كان قد قاله ، وذلك بواسطة وضع يده فوق فمه . أما يده الأخرى ، فإنها تتحسس

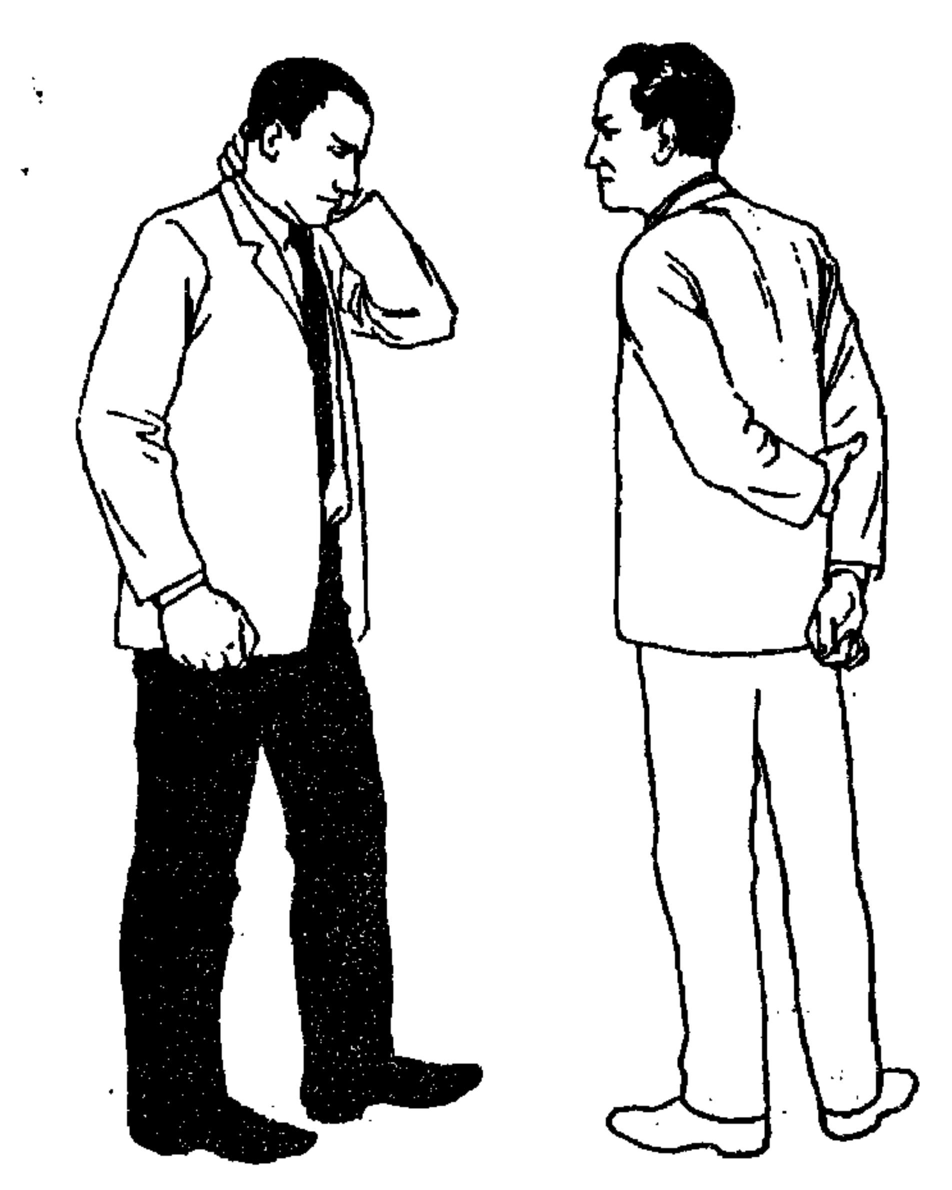
٧٤ ـ إجتماع خاص يظهر الاستعداد والعصبية / الشك والتوكيد / التقويم

مادة سترته كإشارة توكيد وإعادة طمأنة . كما أن وقفته ، وتوازنه مع مصالبة رجليه ، تعتبر إشارات منسجمة ومتوافقة مع الإشارات الأخرى التي تدل على عصبية . وإذا ما كان علينا أن نرى هذا الشخص بعد خمس أو عشر ثوان ، فقد نراه يمسح أنفه ، وينقل ثقل جسده من قدم إلى أخرى .

أما بالنسبة للسيدتين الجالستين ، فإن السيدة الجالسة على الجهة اليمنى ، فقد أخذت وضعاً أكثر تقويماً وتقديراً ، من أجل أن تعبر عن وضعها لرفيقتها ، التي تبحث باستمرار ، عن طريق مد يدها وملامسة رفيقتها ، عن الحاجة القوية إلى التوكيد وإعادة الطمأنة . لاحظ كيف أن المرأة الجالسة على الجهة اليمنى قد أمالت جسمها بعيداً عن رفيقتها . .

في معظم المواقف التي يجتمع فيها الناس معاً ، يوجد ، على الأقل شخص واحد . يحاول دائماً أن يبيع فكرة أو خدمة أو سلعة ، كما يوجد شخص آخر يتردد في القيام بدور الشاري .

الزوج (الاثنان) الذي يقف في الجهة اليسرى ، يعطي إشارة واضحة على الجاهزية والاستعداد ، وذلك على الرغم من أنه من المستحيل معرفة الاستعداد من أجل أي شيء . فقد يكونا مستعدين للرقص ، أو حتى إلى مغادرة الحفلة . العناقيد الأخرى من الإشارات ، هي وحدها التي تستطيع أن تكشف الفعل الذي يفكران به . الشاب الذي يضع يديه على خصره مستعد ، وراغب ، وقادر على تنفيذ خططه للسهرة ، والمرأة الشابة ، التي شعرت بذلك ، استجابت بأن جلست على حافة كرسيها ، وأخذت وضع التحفز ، ووضعت يديها على ركبتيها ، وانحنت قليلاً إلى الأمام ، تماماً مثل الحصان الذي يستعد للانطلاق في السباق . وإذا ما كان علينا أن نراقب كل واحد منهما بشكل أكثر قرباً ودقة ، فقد نلاحظ أن حدقات أعينهما قد اتسعت بفعل ما يريانه مفرحاً . تواصل هذا الزوج أسفر عن ديناميكية وعن نشاط ، قد يؤدي إلى تقوية وتعميق العلاقة بينهما .



٧٥ ـ اجتماع شخص يظهر الخيبة / السيطرة على النفس .

يظهر الشخصان في الشكل رقم ـ٧٥ـ عواطف وانفعالات قوية الشخص الذي يقف على اليسار يضع يده فوق رقبته ، في إشارة تدل على التحكم بالنفس ، والسيطرة على الذات ، والشخص الذي يقف إلى اليمين يظهر إشارة «هزيمة» تقوم على أساس الخيبة والفشل . مثل هذا الحديث يجب أن ينتهي بسرعة ، قبل أن ينفجر الاثنان .

لاحظ العديد من المضيفين والمضيفات بشكل غير واع هذا العنقود من الإشارات ، واتخذوا الاجراءات الملائمة لإصلاح الموقف . أشار ساقي البار الذي

أجرينا حديثاً معه ، إلى أنه حين يرى شخصين يتجادلان ، فإنه دائماً ينظر إلى الشخص الذي يضع يده خلف رقبته . إنه عادة هو أول من يبدأ الضرب .

وكاختبار أخير ، وبدون أن نقرأ شرح صورة الأشكال في ٧٩ وحتى ٨٣ ،



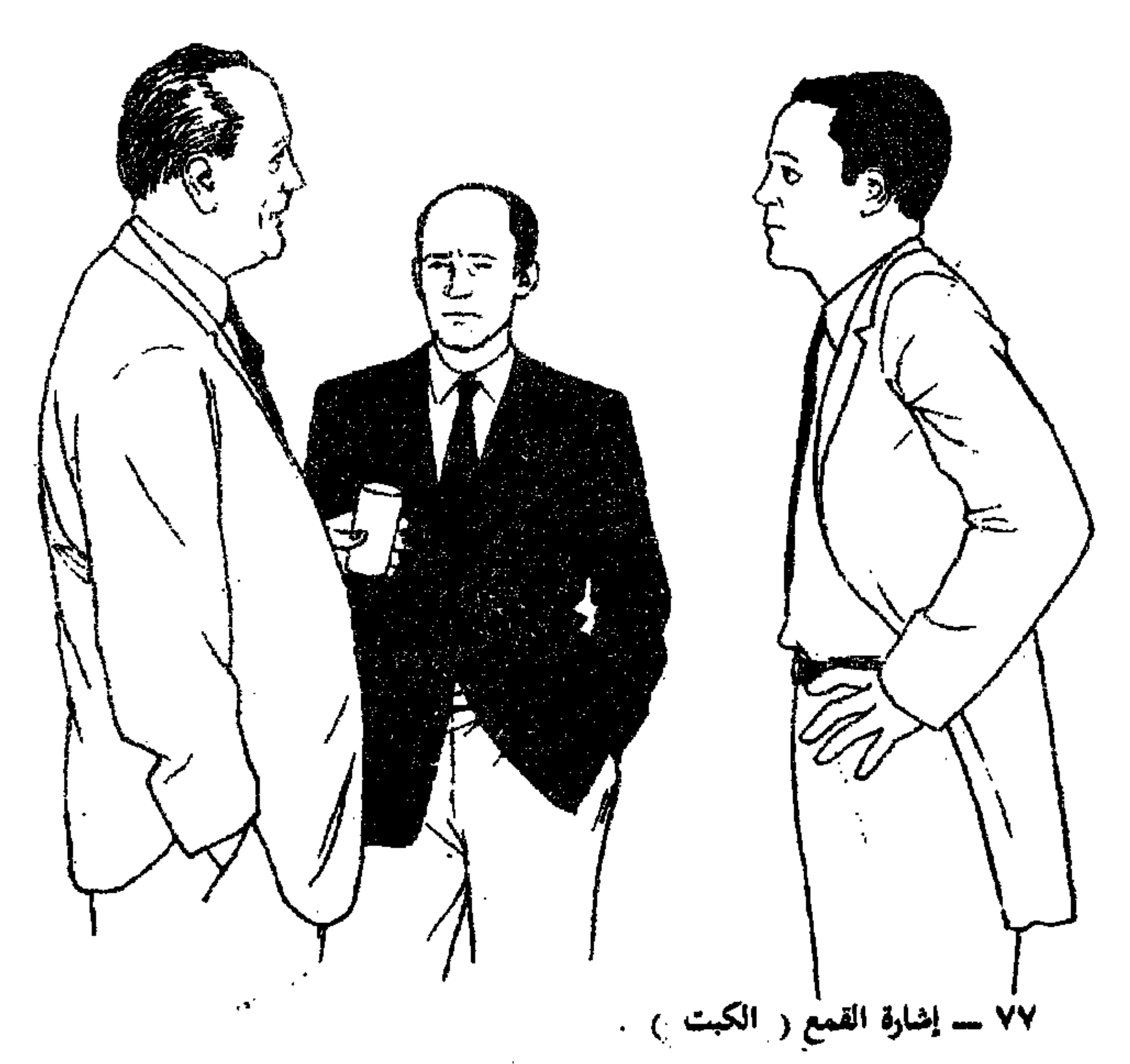
٧٦ ـ الشخص الذي يشعر بالملل وضحيته .

هل شعرت مرة بوصفك عندما عندما تجلس قرب شخص ما ، في مناسبة اجتماعية ، شديد الغرور ، ومستعد لدحض أي شيء تقوله ؟! الصورة المرافقة قد تعيد إلى ذاكرتك هذا الموقف . الشخص الجالس إلى اليسار ، والذي يشابك يديه خلف رأسه ، ويضع رجلاً فوق رجل على الطريقة الأمريكية ، يخبر رفيقه ـ شريكه غير السعيد أية أشياء هامة قام بها ، أو سوف يقوم بها . ومن ناحية أخرى ، فإن الشخص الذي يجلس في الجهة اليمنى يشعر أن قد سمع هذا كله من قبل ، ويود أن يكون في أي مكان آخر .

حاول أن تحدد التعبير غير اللفظي لكل من هؤلاء الفتيات الخمس ، اللواتي قد تراهن في أية مناسبة اجتماعية .

أصبحت الآن لوحدك . حياتك سوف تكون المختبر . علاقاتك سوف تكون التجارب ، ونأمل أن يكون كتابنا هذا قد زودك بالاجراءات والأدوات والمعلومات الكافية لمثل هذا العمل .

إن الاشتراك (أو المساهمة) في فهم أسرتك وأصدقائك وخصومك قد يكون من أكثر الأمور فائدة . وقد استخدم آخرون هذه المعلومات في الإدارة والممارسة . ولكننا نأمل أن تراها في أفق أوسع . إن الشخص القادر فقط على أن يرى أنه يستطيع أن يحقق منفعة آلية من خلال تحقيق مزيد من السيطرة ، فإنه يرى شكلاً واحداً من أشكال تطبيق هذه المعلومات . التشغيل الأمثل ليس فقط يحقق فائدة آلية ، بل هو أيضاً يسمح لشخصين أن يعملا معاً لرفع مستوى العمل .



٧٧ ـــ إشارة القمع (الكبت) .

يستطيع المراقب اليقظ أن يلاحظ تشكل إشارة وأن يحاول أن يعمقها ويكبتها . حتى الشخص الأكثر حذراً وانتباهاً ، يستطيع أن يضلل نفسه من خلال الإشارات التي تصدر عنه . الشخص الذي يقف إلى اليسار هو نموذج لهذا الشخص . إنه بالغ الحذر بصدد ما يقوله ليس فقط حافظ على سترته مزررة . بل إن يده اليسرى تمسك بكأس ، ويده المتحررة تختبيء في جيبه . المستمع الذي يقف إلى اليمين منفتح تماماً كما يقال ، وهو مستعد للعمل . ومهما يكن من أمر ، فإن الشخص الواقف في الوسط ، لا يقبل ولا يصدق أي شيء . سترته المزررة ، ويداه المختبئتان في جيوبه ، إشارتان منسجمتان ومتوافقتان مع تعبير وجهه ، الذي يدل على النفور وعدم التصديق .



الشكل رقم ـــ٧٨ـــ

الجمهور الذي لا يريده أحد .

المتحدث يحني نفسه إلى الأمام ، ويحاول جاهداً أن يوصل رسالته ولكن ، ما مقدار وصول هذه الرسالة ؟ الحكم من خلال مشابكة الأيدي وتكتيفها ، وانكماش القبضات ، ووضع رجل فوق رجل ، وتوجيه الشفاه نحو الأسفل ، وتجعد الجبهة ، لا يدل على أن الوصول جيد .

المستمع الذي يجلس إلى اليمين هو الوحيد الذي يظهر اهتماماً محدداً ومؤكداً بما يقال ، كما يدل على ذلك انحراف رأسه الخفيف ، ولكن رد فعله الإجمالي سلبي . إن المتحدث ، وهو يعي ويدرك عدم اكتراث الجمهور وموقفه العدائي ، يشابك يديه بقوة كموقف دفاعي ، إلى درجة أنه يريد أن يعصرهما .



٧٩ـ هذه الفتاة تشعر بالسأم والضجر . الإشارات التي تدل على ذلك ، وضع الرأس في راحة اليد ، وتوجيه الجسم باتجاه المخرج .



٨٠ـ هذه الفتاة تريد أن تقول ، وتأخذ وضع «إنني مهتمة بك» . وتأمل أن يقوم الرجل ببعض إشارات وحركات تحسين مظهره وهندامه ، ثم يتقدم منها .



٨١ ــ هذه المرأة دفاعية جداً ، ويدل على ذلك مصالبة رجليها ، وذراعيها . وإذا ، وبعــد أن ينضم إليهـا رجل ما ، لم تتبدل نحو موقف أكثر انفتاحاً ، فإنه سوف يبتعد عنها .



٨٢ــ الإشارات ذات الطابع الأنثوي جداً للمس وتمسيد شعرها ، متوافقة تماماً ومنسجمة مع تطلعها نحو الأسفل ، وتقدم عنقوداً جميلاً من إشارات التودد والغزل . لاحظ أيضاً أنها تضع إبهامها تحت حزامها . تماماً كما هو الأمر ، حين يستخدم الرجل هذه الإشارة ، التي تعني «كل شيء تحت السيطرة» .



٨٣ـ هذه المرأة تتوقع وتنتظر شخصاً ما

ـ شخصاً ما مولعة جداً به

المحتويات



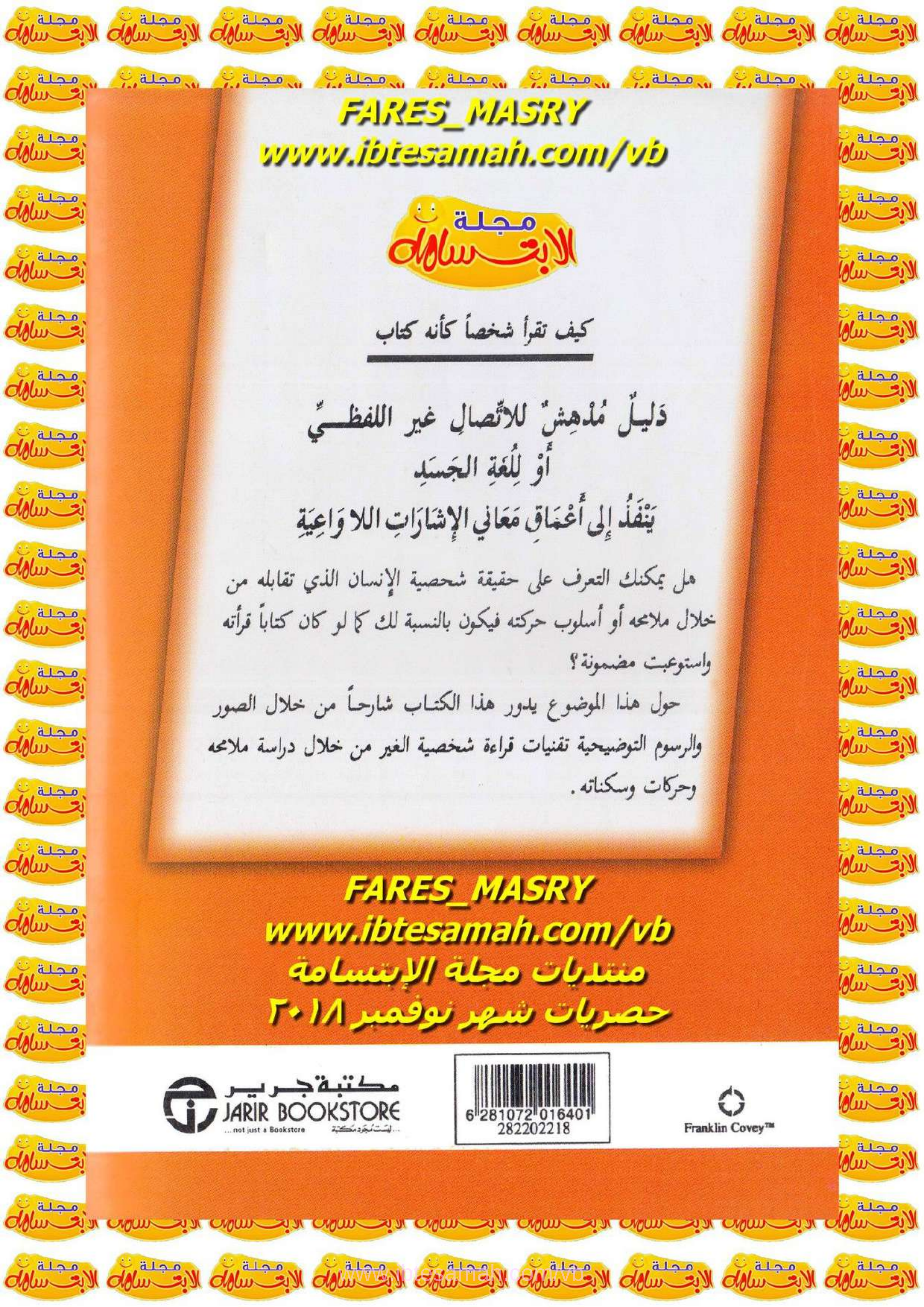
الوصول إلى الحقيقة يتطلب إزالة العوائق
التي تعترض المعرفة ، ومن أهم هذه العوائق
رواسب الجهل وسيطرة العادة ، والتبجيل المفرط لمفكري الماضي
إن الأفكار الصحيحة يجب أن تثبت بالتجربة

حصريات مجلة الابتسامة

** شهر نوفمبر 2018 **

www.ibtesamah.com/vb

التعليم ليس استعداداً للحياة ، إنه الحياة ذاتها
جون ديوي
فيلسوف وعالم نفس أمريكي



كيف تقرأ شخصاً كأنه كتاب

دَليلٌ مُدهِشٌ للاتّصالِ غير اللفظـيِّ
أَوْ لِلُغةِ الجَسَدِ
يَنفُذُ إلى أَعْماقِ مَعاني الإشاراتِ اللاواعِيَةِ

هل يمكنك التعرف على حقيقة شخصية الإنسان الذي تقابله من خلال ملامحه أو أسلوب حركته فيكون بالنسبة لك كما لو كان كتاباً قرأته واستوعبت مضمونه؟

حول هذا الموضوع يدور هذا الكتاب شارحاً من خلال الصور والرسوم التوضيحية تقنيات قراءة شخصية الغير من خلال دراسة ملامحه وحركاته وسكناته.

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
...not just a Bookstore ...ليست مجرد مكتبة
6 281072 016401
282202218
Franklin Covey™


Exclusive
For
www.ibtesama.com